



SELVITYS HR HOUSE OY:N VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTYYTYVÄISYYDESTÄ

Leeni Kaskela

Opinnäytetyö
Syyskuu 2011
Palveluiden tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelun tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

KASKELA LEENI

Selvitys HR House Oy:n vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyydestä

Opinnäytetyö 44 s., liitteet 4 s.
Syyskuu 2011

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää HR House Oy:n palveluksessa olevien vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavia asioita. Opinnäytetyö on laadullinen tutkielma, jossa käytän tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Tutkimuskysymykseni selvittävät, mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja mitä he kertovat työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Toimeksianto opinnäytetyön tekemiseen on tullut HR House Oy Henkilöstöpalveluilta. Tavoitteena oli löytää keinoja, millä tavoin henkilöstöpalveluyritys voisi tulevaisuudessa parantaa vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyttä.

Haastattelin yhteensä kuutta työntekijää, joista kolme oli tarjoilijoita, kaksi ruokapalvelutyöntekijöitä ja yksi kokki. Lisäksi haastattelin ravintoloitsija Saara Sinivuorta. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina kesän 2011 aikana. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä olen käyttänyt Edwin A. Locken (1976) työtyytyväisyysmääritelmää, Fredrick Herzbergin (1959) motivaatio- ja hygieniatekijät-mallia sekä Wexleyn ja Yuklin (1984) yhdistävää teoriaa työtyytyväisyydestä.

Saamieni tulosten mukaan työntekijät olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä työhönsä. Työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä merkittävimiksi muodostuivat työn sisältö, työilmapiiri ja vapaus valita työaikansa. Palkkaa pidettiin vähintään samantasoisena kuin alalla yleensä, mutta edut koettiin huomattavasti heikompina kuin vakituisilla työntekijöillä. Muita aineistossa paljon huomiota saaneita tekijöitä olivat työn fyysinen ja henkinen kuormitus, usein esiintyvä heikko työhön perehdytys ja työn ja vapaa-ajan yhdistäminen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

KASKELA LEENI: Views on Employees Job Satisfaction in HR House

Bachelor`s thesis 44 pages, appendices 4 pages
September 2011

The aim of this thesis was to determine factors affecting the job satisfaction of temporary workers in HR House Ltd. My thesis is a qualitative study, in which thematic interviews were used as the research method. The research questions were aimed at finding out what factors affect employees' work satisfaction and what they tell about the factors affecting job satisfaction.

The commission for this thesis came from the personnel services of HR House Ltd. The goal was to find ways in which HR House could in the future improve temporary workers' job satisfaction.

A total of six employees were interviewed, three of whom were waiters, two food service workers and one was a cook. In addition, Saara Sinivuori a restaurateur, was interviewed. The interviews were conducted individually as personal interviews during the summer of 2011. The theoretical frame of the thesis was based on Edwin A. Locke's (1976) definition of job satisfaction, Fredrick Herzberg's (1959), model of motivation and hygiene factors and Wexley's and Yukl's (1984) integrative theory of job satisfaction.

According to the results, it was shown that the employees were generally satisfied with their work. The most significant factors affecting job satisfaction consisted of work content, working environment and the freedom to choose the working hours. Wages were considered to be at least at the same level as the field general, but the benefits were considered much lower than the benefits of the workers with permanent contracts. Other data which received much more attention were the physical and mental stress of the work, frequent poor work orientation and work and leisure-time integration.

Keywords: Job satisfaction, temporary agency, HR services

Sisällysluettelo

| | |
|---|----|
| 1. JOHDANTO | 2 |
| 2. VUOKRATYÖ SUOMESSA | 4 |
| 2.1. Vuokratyön historia | 4 |
| 2.2. Vuokratyön määrä Suomessa | 4 |
| 2.3. Vuokratyövoiman käytön yleisyys työpaikoilla | 6 |
| 2.4. Kenelle vuokratyö sopii? | 6 |
| 3. HENKILÖSTÖPALVELUT | 8 |
| 3.1. HR House Oy..... | 8 |
| 3.2. Henkilöstöpalveluiden auktorisointi..... | 9 |
| 3.3. Auktorisoitujen henkilöstöpalveluyritysten valvonta | 10 |
| 4. MISTÄ VUOKRATYÖ KOOSTUU? | 11 |
| 4.1. Henkilöstöpalveluyritys ja vuokratyö käsitteinä..... | 11 |
| 4.2. Miten vuokratyö poikkeaa muista työsuhteista? | 12 |
| 5. TYÖTYYTYVÄISYYS JA MOTIVAATIO | 13 |
| 5.1. Työtyytyväisyys..... | 13 |
| 5.2. Motivaatio | 14 |
| 5.3. Työmotivaatio suhteessa työtyytyväisyyteen | 16 |
| 6. HENKILÖSTÖN TYÖTYYTYVÄISYYTEEN TYÖPAIKOILLA VAIKUTTAVIA ASIOITA..... | 17 |
| 6.1. Aineeton ja aineellinen palkitseminen..... | 17 |
| 6.2. Perehdyttäminen..... | 18 |
| 6.3. Työyhteisön työilmapiiri | 19 |
| 6.4. Tiedon kulku yrityksessä..... | 20 |
| 6.5. Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi..... | 21 |
| 7. WEXLEYN JA YUKLIN YHDENTÄVÄ TEORIA TYYTYVÄISYYDESTÄ..... | 22 |
| 7.1. Yksilölliset tekijät..... | 24 |
| 7.2. Sosiaaliseen vertailuun liittyvät tekijät..... | 24 |
| 7.3. Työhön liittyvät tekijät | 25 |
| 7.3.1. Palkka ja edut..... | 25 |
| 7.3.2. Johtaminen | 26 |
| 7.3.3 Työn sisältö | 27 |
| 7.3.4. Työn jatkuvuus | 27 |
| 8. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 27 |
| 8.1. Tiedonhankinnan toteutus | 28 |
| 8.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä | 28 |
| 8.3. Haastattelujen toteuttaminen | 29 |

| | |
|--|----|
| 9. TUTKIMUSTULOKSET | 30 |
| 9.1. Käyttäjäyhteyden näkökulma | 30 |
| 9.2. Tutkimustulokset, vuokratyöntekijöiden näkökulma | 31 |
| 9.3. Tutkimustuloksien yhteenveto | 35 |
| 9.4. Keinoja vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyden parantamiseen | 37 |
| 10. POHDINTA | 39 |
| LÄHTEET | 42 |
| Liite 1. | 46 |
| Liite 2. | 47 |

1.JOHDANTO

Nick Holleyn mukaan (Fakta 8/2010,44) hyvä henkilöstö on kilpailuetu kaikkialla, etenkin tulevaisuudessa, kun työikäinen väestö vähenee länsimaissa. Palvelualoilla henkilöstön työtyytyväisyys näkyy suoraan asiakasrajapinnassa. Asiakastytytyväisyys paranee, kun asiakkaita palvelee hyvin motivoitunut ja työhönsä tyytyväinen henkilökunta. Tämä johtaa pysyviin asiakassuhteisiin, yrityksen liiketoiminnan kasvuun ja yrityksen menestymiseen.

Suomalaisen Työn Liiton ja palkansaajakeskusjärjestön SAK:n teettämässä tutkimuksessa ilmenee, että työelämässä tärkein motivaation lähde suomalaisille on työilmapiiri. Vasta sen jälkeen tulevat hyvä palkka sekä mahdollisuus omien taitojen hyödyntämiseen. SAK:n puheenjohtaja Lauri Lyly (sd) katsoo tutkimuksen osoittavan, että suomalaisilla on hyvin terve suhtautuminen työelämäänsä. Samalla se kertoo hänen mukaansa siitä, että työelämän laatuun on panostettava. (HS Tutkimus: Hyvä työilmapiiri tärkein motivaation lähde 2010.)

Työnantajamaine 2007 tutkimuksen mukaan nuorista neljä viidestä vastaajasta piti työpaikan ilmapiiriä erittäin tärkeänä työpaikan valintaperusteena (Työnantajamaine 2007 – tutkimus). Olemme huomanneet tämän käytännössä niin, että vuokratyöntekijät valitsevat paikat, joissa haluavat työskennellä. Nuorten osuus vuokratyöntekijöistä on merkittävä, koska monet henkilöt rahoittavat opintonsa työtä tekemällä.

Tampereen Yliopiston professorin Marja-Liisa Mankan mukaan työhyvinvoinnissa on kysymys työntekijöiden keskinäisistä suhteista ja työpaikan hyvästä hengestä (Opettaja 10.9.2010: Hyvä henki tärkeintä työpaikalla). Tässä tutkimuksessa käsiteltiin työilmapiirin vaikutusta työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Viime vuosina on paljon käyty keskustelua työntekijöiden jaksamisesta ja jopa uupumisesta. Myös tästä näkökulmasta tuntuu perustellulta tutkia työtyytyväisyyttä.

Valitsin aiheen, koska se on ajankohtainen ja siitä kirjoitetaan paljon lehdissä ja keskustellaan sähköisessä mediassa. Lisäksi halusin saada yksityiskohtaisempaa tietoa tukemaan vuokratyöntekijöiden kyselykaavaketutkimuksen tuloksia, tutkimus tehdään HR House Oy:ssä vuosittain. Vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja kannattaa tuoda myös esille tulevaisuudessa käyttäjäyritysten kanssa käytävissä yhteistyöneuvotteluissa.

Tässä työssä kerron, mitkä seikat vaikuttavat työntekijöiden motivaatioon ja työtyytyväisyyteen yleisellä tasolla. Kuvaan myös ravintola- ja cateringalaan liittyviä tyypillisiä piirteitä, jonka vuoksi alalla käytetään ja on käytetty perinteisesti vuokratyövoimaa. Työstä käy ilmi myös alaan liittyvien erityispiirteiden vaikutus työtyytyväisyyteen.

Työn empiirisessä osassa tein teemahaastatteluja HR House Oy:n vuokratyöntekijöille. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä seikat vaikuttavat heidän työtyytyväisyyteensä. Viitekehystenä tutkimuksessa käytin Wexleyn ja Yuklin yhdentävää teoriaa työtyytyväisyydestä. Luvussa 7. käsittelen Wexleyn & Yuklin teorian sisältöä yksityiskohtaisemmin. Teemahaastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina kesän 2011 aikana. Teemahaastattelun etuna oli mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä haastattelutilanteissa ja saada sitä kautta syvällisempiä vastauksia kuin kyselylomakkeella.

Työn tavoitteena oli saada tietoa työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja motivaatioon vaikuttavista tekijöistä. Monet työntekijän työtyytyväisyyteen vaikuttavat seikat ovat pääasiassa käyttäjäyrityksen hallittavissa. Tällaisia seikkoja ovat esimerkiksi miellyttävän työympäristön luominen ja myynnin kasvuun sidotut kannustejärjestelmät ja uralla etenemismahdollisuudet.

Tavoitteena oli saada selville tapoja, joilla henkilöstöpalveluyritys voisi vaikuttaa työntekijöiden tyytyväisyyteen. Vaikuttamalla työntekijöiden työmotivaatioon on mahdollista syventää asiakkaan ja henkilöstöpalveluyrityksen kumppanuussuhdetta ja sitä kautta myös asiakkaan tuottavuus voi parantua.

2. VUOKRATYÖ SUOMESSA

2.1. Vuokratyön historia

Työmarkkinat ovat muuttuneet vuosien varrella ja ovat vaikuttaneet työsuhteisiin merkittäväällä tavalla. Työvoiman vuokraus alkoi kehittyä Suomessa 1960-luvulla ja tarve siihen syntyi yhteiskunnan nopeasta kehitymisestä sekä sen synnyttämästä kilpailusta työmarkkinoilla. Julkinen työnvälitys ei pystynyt samassa tahdissa antamaan henkilökuntaa työmarkkinoiden lisääntyville tarpeille ja yritykset alkoivat lainata henkilöstöä saman alan yrityksiltä. (Sädevirta 2002, 9.)

Työvoiman vuokraukseen vaikuttivat muun muassa yhteiskunnan nopea kehittyminen, kiristynyt kilpailu sekä automaatio. Ne synnyttivät tarpeen käyttää ulkopuolista vuokratyövoimaa. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö ja Suomen Ammattijärjestö tekivät vuonna 1969 Suomen Työnantajain Keskusliiton kanssa ulkopuolisen työvoiman käyttöä koskevan sopimuksen. Sen tarkoituksena oli suojata vakituisia työntekijöitä ja rajoittaa vuokraustoimintaa. Sopimus piti sisällään tilapäisten ruuhkaheippujen tasaamisen, kun yrityksen oma henkilökunta ei kyennyt suoriutumaan kaikista tehtävistään. Käyttäjäyritys myös veloitettiin noudattamaan työehtosopimusta sekä työ- ja sosiaalilainsäädäntöä. (Sädevirta 2002,10.)

2.2. Vuokratyön määrä Suomessa

Henkilöstöpalveluliiton (HPL) vuonna 2008 tekemän jäsentutkimuksen mukaan henkilöstövuokrausala työllisti vuonna 2007 noin 100 000 henkilöä ja työvuosina mitattuna noin 30 000 henkilöä. Usein esiintyvän harhaluulon mukaan henkilöstöpalveluyritysten kautta saa vain lyhyitä työjaksoja, mutta edellä mainitun tutkimuksen mukaan keskimääräinen työsuhteen kesto oli 94 päivää. Alan liikevaihdoksi vuonna 2007 arvioidaan 925 miljoonaa euroa. Neljännes käyttäjäyrityksistä uskoo vuokratyöntekijöiden käytön lisääntyvän ja suurin osa uskoi henkilöstöpalveluyritysten käytön kasvavan tulevaisuudessa. (HPL:n asiakastutkimus 2008.)

Vuokratyö tulee olemaan kasvava työllistymisen muoto. Jos Suomi tulee etenemään muiden teollisuusmaiden tahtiin, niin vuokratyöntekijöiden määrä tulee kaksinkertaistumaan lähivuosina. Suomessa koko työvoimasta vuokratyössä on noin yksi prosentti. EU-maissa määrä vaihtelee 2-3 prosentin välillä. Suomessa oli vuoden 2008 alkupuolella yli 33 000 vuokratyöntekijää. Luku putosi 10 000:lla vuoden 2009 alkuun mennessä. Nyt vuokratyön määrä on kääntynyt jälleen kasvuun. Uusia vuokratyöntekijöitä palkataan tuhansittain. (Yle.fi: Vuokratyö kasvaa myös teollisuudessa 2010.)



KUVIO 1. Palkansaajat vuokratyössä (Tilastokeskus 2006.)

Pekka Lithin muistiossa vuokratyövoiman käytön laajuudesta Suomessa on olemassa hyvin ristiriitaisia tietoja. HPL:n edellä mainitun tutkimuksen ja Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemien tilastojen mukaan vuokratyöntekijöitä oli yli 100 000 vuonna 2008. Edellä mainitun tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen tilastojen mukaan vuokratyöntekijöitä oli Suomessa vain 32 000 henkeä. Vuokratyövoiman määrästä esitetyt Tilastokeskuksen ja Työ- ja elinkeinoministeriön ja HPL:n arviot poikkeavat toisistaan erilaisten tilastointiperiaatteiden ja työllisyyskäsitteiden vuoksi. Edellä mainitut tiedot vuokratyöntekijöiden määrästä kattavat pääasiassa vain kotimaisen vuokratyövoiman. HPL:n tilastot sisältävät tietoja myös suomalaisiin henkilöstöpalvelualan yrityksiin suoraan palkatuista ulkomaalaisista työntekijöistä, mutta ulkomaisten vuokratyöryhysten Suomeen lähetetyt työntekijät jäävät kokonaan virallisen tilastoinnin ulkopuolelle. (Lith 2010.)

2.3. Vuokratyövoiman käytön yleisyys työpaikoilla

Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2010 teettämän työolobarometrin mukaan joka viides palkansaaja kertoo, että hänen työpaikallaan on käytetty vuokratyövoimaa vuoden aikana. Osuus on selvästi korkein teollisuudessa (32%), jossa vuokratyövoiman käyttö on myös selvästi lisääntynyt. Työpaikoilla, joilla on käyty yt-neuvotteluja tai joilla on ollut lomautuksia, vuokratyön käyttö on ollut keskimääräistä yleisempää ja se on huomattavasti lisääntynyt tällaisilla työpaikoilla vuoden aikana. Ministeriö teettää selvityksen minkälaisia tilanteita nämä ovat käytännössä olleet. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

Vuokratyövoimaselvityksen mukaan Suomessa toimi vuonna 2008 n. 1.400 henkilöstöpalveluyritystä. Yritysten määrä on 2000-luvulla kaksinkertaistunut, liikevaihdon määrä on nelinkertaistunut ja henkilöstön määrä on kolminkertaistunut. (Työsuojelu 2009.) Monet vuokratyöntekijät työskentelevät fyysisesti eri paikoissa, usein eri asiakasyrityksissä ja työympäristö voi vaihdella päivittäin, tämän voisi olettaa vaikuttavan myös työntekijän työviihtyvyyteen. Ravintola-alalla on yleistä vaihtaa myös paikkakuntaa, kun työskennellään sesonkipaikoissa esim. Lapin matkailukohteissa, joka tuo tullessaan aivan omia haasteita esim. asuinolosuhteiden järjestämisessä.

2.4. Kenelle vuokratyö sopii?

Vuokratyötä leimaa vahvasti epävarmuus, koska työn jatkuvuutta kaikissa tapauksissa ei voida taata varmasti. Parhaiten vuokratyö sopii mielestäni henkilöille, joilla on vähintään hyvä alan ammattitaito. Ammattitaitoisilla henkilöillä on usein jopa mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, valita missä ja milloin työskentelevät. Henkilöstöpalveluyritykset ovat myös merkittävä rekrytointikanava. Useat asiakkaat ostavat useita erilaisia henkilöstön hallintaan liittyviä palveluita mm. henkilöstövuokrausta, rekrytointia, osaamiskartoituksia yms. Kuten ravintoloitsija Sinivuoren (2011) haastattelussakin kävi ilmi, työskentelemällä vuokratyöntekijänä on mahdollisuus myös työllistyä asiakasyritykseen vakituisesti työntekijäksi.

Henkilöstövuokrauksen kautta myös ikääntyneillä on mahdollisuus tehdä työtä tai työllistyä uudelleen oman työuransa jälkeen. Esimerkiksi Opteamilla on eläkeläistyöntekijöitä välittävä palvelu Nestor, joka tarjoaa työelämän konkareille joustavaa työtä. (Opteam 2011.)

Henkilöstöpalveluyritys voi toimia rekrytointikanavana myös sellaisille henkilöille, joiden on vaikea työllistyä vapaiden markkinoiden kautta. Oman kokemukseni mukaan esimerkiksi ikääntyneillä ja maahanmuuttajataustan omaavilla henkilöillä on paremmat mahdollisuudet työllistyä vakituisesti käyttäjäyritykseen olemalla ensin henkilöstöpalveluyrityksen palveluksessa. Varsinaisen työnhakuprosessin hoitaa henkilöstöpalveluyritys ja työntekijällä on mahdollisuus näyttää käytännössä osaamistasonsa ja kyvykkyytensä hoitaa tehtävää. Näin ollen käyttäjäyrityksen edustaja arvioi oman kokemuksensa mukaan työntekijän ammattitaitoa ja työsuoritusta eikä ainoastaan työntekijän hakemuksen ja ansioluettelon sisältöä. Työntekijä pystyy myös luomaan sosiaalisia kontakteja työkavereihin ja tätä kautta parantaa mahdollisuuksiaan työllistyä vakituisesti.

3. HENKILÖSTÖPALVELUT

3.1. HR House Oy

HR House Oy perustettiin 1997 Capital Restaurant Services -nimellä HoReCa-alan henkilöstövuokraajaksi. Henkilöstövuokraus on edelleen yksi yrityksen toiminnan kivijaloista. HR House yhdistää laadukkaat henkilöstöpalvelut ja uusimmat HR-teknologian palvelukokonaisuudet. Toimimme valtakunnallisesti ja pystymme tarjoamaan monipuolisia työtehtäviä eri toimialoilla mm. horeca, kauppa, teollisuus, toimisto, ICT ja tietoliikenne. Yrityksen liikevaihto on 27 miljoonaa euroa ja yrityksen välittämä vuokrahenkilöstö tekee vuosittain noin 170 000 työvuoroa 2300:lle eri yritykselle. HR House Oy on auktorisoitu henkilöstöpalveluyritys. (HR House Oy 2011.)

HR House Oy:n toimitusjohtajan Outi Taivaisen (2011) mukaan yhtiön tavoite on kasvaa henkilöstöalan ykköseksi, olla mukana kehittämässä alaa edelleen sekä vaikuttaa yhteiskunnallisesti tärkeiksi katsottuihin asioihin. HR House Oy tähtää halutuimmaksi kumppaniksi sekä asiakkaidensa että henkilöstön keskuudessa. Taivaisen mukaan yrityksen hyvä imago on yksi tärkeimmistä tekijöistä tulevaisuuden kasvulle ja menestykselle.

HR House Oy on Taivaisen (2011) mukaan panostanut erityisesti asiakkuuksien kehittämiseen ja kumppanuuden syventämiseen laajentamalla palveluita. Riippuen asiakkaan tarpeesta tai liiketoimintatilanteesta HR House Oy voi tarjota joko yksittäisiä palveluita tai olla strateginen HR kumppani. Vastuullinen yritystoiminta on HR House Oy:n kivijalka kaikessa toiminnassa, oli sitten kyse asiakkaista, yhteistyökumppaneista tai henkilöstöstä. Koska henkilöstön viihtyvyys on yhtiölle hyvin tärkeä, HR House Oy tekee joka vuosi kyselyn vuokrahenkilöstölle, jossa selvitetään sen hetkiset toiminnan vahvuudet ja kehittämismahdollisuudet. Tänä keväänä 2011 vuokrahenkilöstölle suunnatun tyytyväisyyskyselyn tuloksien mukaan saatiin positiivista palautetta seuraavista asioista: ystävällinen palvelu, voi rehellisesti ja avoimesti kertoa palautetta, inhimillisyys, tulonlähteenä luotettava, urakehitysmahdollisuudet varsinkin nuorille sekä kokemuksen saaminen eri työpaikoista ja tehtävistä.

Kehittämiskohteita tunnistettiin seuraavat asiat: perehdytys asiakkaisiin, tiedonkulku, työntekijöiden tuntemus, urakehitys sekä palkkakuittien saaminen ajallaan. Työntekijämme ovat myös toivoneet ekstrapalvelua. Toimistossa työskentelevälle henkilökunnalle tehdään kansallinen ”Great Place to Work” kysely, jossa keskitytään avoimuuteen, selkeyteen, palautteen antoon ja viihtymiseen yhtiössä.

Toimitusjohtaja Outi Taivaisen (2011) mielestä vastuullisuus ja vaikuttaminen yhteiskunnallisissa asioissa edesauttavat kokonaisuutta ja näistä ovat esimerkkeinä muutamat hankkeet, joissa HR House Oy on ollut mukana aktiivisena toimijana. Helsingin Yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian ja Diverso Consultingin kanssa toteutettiin yhteistyössä moniverkko-hanke. Hankkeen tavoitteena oli kehittää monimuotoista esimies- ja rekrytointiosaamista sekä maahanmuuttajien työelämä- ja työnhakuvalmiuksia. HR House Oy oli myös ennen eduskuntavaaleja aktiivisesti järjestämässä seminaaria, jonka tavoitteena oli poistaa ulkomaalaisperäisten henkilöiden työllistymisen esteitä.

3.2. Henkilöstöpalveluiden auktorisointi

Vuokratyön maine julkisuudessa ei ole paras mahdollinen ja tästä johtuen Henkilöstöpalvelualan Liitto on alkanut auktorisoida jäsenyrityksiään 1.1.2010 alkaen. HPL:n jäsenyritykset haluavat tuoda esille oman sitoutuneisuutensa lain mukaisiin ja eettisiin toimintatapoihin. Asiakasyritysten ja vuokratyöntekijöiden taholta on myös tullut esille tarve tunnistaa alan rehelliset ja luotettavat toimijat. Auktorisoinnissa korostetaan työnantajavelvoitteista huolehtimista ja alan toimintaperiaatteiden ja suositusten noudattamista. Auktorisoidun henkilöstöpalveluyrityksen käyttäminen tuo varmuutta myös työntekijälle siitä, että yhteistyökumppanina oleva yritys toimii työnantajana lakien ja eettistä toimintaa korostavien sääntöjen ja periaatteiden mukaisesti. (HPL auktorisointi 2010.)

3.3. Auktorisoitujen henkilöstöpalveluyritysten valvonta

Auktorisoituja henkilöstöpalveluyrityksiä valvotaan HPL:n suorittamien yritystarkastusten avulla. Auktorisoidulta yritykseltä edellytetään sekä elinkeino- että työlainsäädännön noudattamista. Auktorisoiduilta yrityksiltä tarkistetaan, että yrityksenverot ja eläkevakuutusmaksut on maksettu, tilinpäätös on laadittu asianmukaisesti ja ettei yrityksenjohtotehtävissä toimi liiketoimintakiellossa olevia henkilöitä. Huomiota kiinnitetään myös siihen, että yrityksillä on voimassa oleva tapaturmavakuutus ja työ-terveyshuoltosopimus. Auktorisoidulta yritykseltä edellytetään, että se on toiminut henkilöstöpalvelualalla vähintään vuoden ja yhden täyden tilikauden. Auktorisoidut yritykset löytyvät HPL:n sivuilta. (EK 2011.)

4. MISTÄ VUOKRATYÖ KOOSTUU?

4.1. Henkilöstöpalveluyritys ja vuokratyö käsitteinä

Henkilöstöpalveluyritys: Vuokrayrityksistä käytetään myös nimitystä henkilöstöpalveluyritys, etenkin silloin kun ne vuokrauksen ohella tarjoavat myös rekrytointi- ja muita henkilöstöpalveluja. (Vuokratyöopas 2009, Työ- ja elinkeinoministeriö.)

Henkilöstöpalveluyritysten liiton vuonna 2008 tekemän tutkimuksen mukaan yritykset käyttävät vuokratyövoimaa sen helppouden, nopeuden ja ammattitaitoisten työntekijöiden saatavuuden takia. Vuokratyössä työnantaja vuokraa työntekijänsä toisen työnantajan (työn vastaanottaja, käyttäjäyritys, toimeksiantaja, työn tilaaja) työhön. Työntekijä työskentelee työn vastaanottajan työnjohdon alaisuudessa ja valvonnassa. Työskentely tapahtuu useimmiten työn vastaanottajan työpaikalla. Vastaanottaja suorittaa korvauksen työvoiman luovuttajalle, ei työntekijälle itselleen. Työntekijän palkan maksaa oma työnantaja. Vuokratyö tulee erottaa alihankinnasta ja aliurakoinnista, jossa työn tilaajan ja alihankkijan tai aliurakoitsijan välillä on tehty sopimussuhde tietyn lopputuloksen aikaansaamisesta. (Vuokratyö käsitteenä, Työsuojeluhallinto 2011.)

Käyttäjäyritys, joka vuokraa työntekijän vuokrausyritykseltä, johtaa ja valvoo työntekijän työtä. Yrityksen on noudatettava niitä työnantajalle säädettyjä velvollisuuksia, jotka liittyvät välittömästi työn tekemiseen ja sen järjestelyihin. Tämä tarkoittaa lähinnä käytännön työajoista päättämistä ja eräitä työturvallisuuteen liittyviä velvollisuuksia. (PAM 2011.)

Vuokrausyritykselle sen sijaan kuuluu kaikki muut työlainsäädännössä säädettyt työnantajan velvollisuudet. Se mm. maksaa vuokratyöntekijän palkat sosiaaliturvamaksuineen. Vuokrausyritys on myös se, joka voi irtisanoa tai purkaa työsopimuksen. (PAM 2011.)

4.2. Miten vuokratyö poikkeaa muista työsuhteista

Vuokratyössä vuokrayritys on työntekijän työnantaja, mutta työ tehdään käyttäjäyritykselle. Tämä tarkoittaa työntekijän kannalta sitä, että työntekijä tekee työsopimuksen vuokrayrityksen kanssa, vaikka työntekopaikka on käyttäjäyrityksessä. Vuokrayritys maksaa työntekijän palkan ja hoitaa kaikki sille työnantajana kuuluvat velvoitteet, mutta käyttäjäyrityksen tehtävänä on ohjata ja opastaa työntekijää. Käyttäjäyritys myös valvoo työntekijän työn tekemistä. (Vuokratyöopas 2009, Työ- ja elinkeinoministeriö.)

Työehtojen osalta vuokratyö ei eroa perinteisestä palkkasuhteesta. Työvoiman vuokrauksessa noudatetaan yleensä käyttäjäyrityksen toimialan työehtosopimuksia. (Vuokratyö valtaa alaa 2006.)

Vuokratyö edustaa epätyypillistä työsuhdetta. Epätyypilliseksi työsuhteeksi määritellään työ, joka poikkeaa yhdestäkin normaalin työsuhteen kriteeristä. Näitä kriteerejä ovat muun muassa yksi työnantaja, kokoaikaisuus, työ- tai virkaehtosopimuksen mukainen palkka, toistaiseksi jatkuva työsopimus sekä työnantajan tiloissa tapahtuva työ. Muita epätyypillisiiksi työsuhteiksi luokiteltavia työnteon muotoja ovat esimerkiksi määräaikainen työ, osa-aikatyö, kotiansiotyö ja etätyö. Vuokratyöntekijän työsuhteessa noudatetaan työlainsäädäntöä samoin kuin kaikissa muissakin työsuhteissa. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 17.)

Ravintola-alalla vuokratyöntekijä voi työskennellä useissa eri käyttäjäyrityksissä esim. saman viikon aikana. Toisin kuin esim. teollisuuden palveluksessa, jossa yleensä vähimmäistyöskentely aika on vähintään neljä kuukautta, koska perehdytys on pitkä.

5. TYÖTYTYTYVÄISYYS JA MOTIVAATIO

5.1. Työtyytyväisyys

Sanakirjat eivät määrittele Työtyytyväisyys käsitettä. Factum Uusi tietosanakirja 7 määrittelee (2005: 378) työn olevan psykologiassa ja sosiologiassa yksilön tai yksilöryhmän tietoista ja tavoitteellista toimintaa ympäristönsä aineelliseksi tai henkiseksi muokkaamiseksi, elinehtojen tuottamiseksi ja olemassaolon ongelmien hallitsemiseksi. Työnjaon muodot ja työssä käytettävän tekniikan taso ja luonne vaikuttavat yhteiskunnan rakenteeseen ja työnteon muoto määrää ihmisen elämäntapaa ja yhteiskunnallisia suhteita. Suhtautuminen työhön ja käsitykset siitä ovat vaihdelleet historian kuluessa.

Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan työntekijöiden henkistä, fyysisistä ja sosiaalista hyvinvoinnin tilaa, johon työolot vaikuttavat. Työtyytyväisyys on kokonaisvaltainen myönteinen kokemus työstä, minkä voidaan olettaa toteutuvan silloin, kun sen edistämistä tuetaan yksilön, työn ja organisaation tasolla (Raatikainen 2004.)

Edwin A. Locken määritelmä on eniten käytetty työtyytyväisyyden määritelmä, jonka mukaan työtyytyväisyys on mielihyvän sävyinen tunnetila (emootio), joka syntyy siitä, että työntekijä voi toteuttaa arvojaan työssään (Locke 1976, 1300). Locke käyttää työtyytyväisyyden keskeisenä käsitteenä arvoa. Arvo on se, mitä ihminen pitää hyvinvointiaan edistävänä ja jonka hän haluaa saavuttaa tai säilyttää itsellään tietoisesti tai tiedostamattaan. Tarpeet ovat Locken mielestä objektiivisia, sillä ne ovat olemassa riippumatta siitä, mitä yksilö haluaa. Arvot ovat puolestaan subjektiivisia, sillä ne ovat ihmisen ”tietoisuudessa”. Lisäksi tarpeet ovat sisäänrakennettuja, kun taas arvot opitaan. Näin ollen kaikilla ihmisillä on samat perustarpeet, mutta he eroavat arvojensa suhteen. Tarpeet ohjaavat ihmisten toimintaa, mutta arvot määrittävät ihmisten todelliset valinnat ja emotionaaliset reaktiot. (Locke 1976, 1303-1304.)

Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan henkilön työhön asennoitumiseen vaikuttavien tekijöiden yhteistulosta. Eli työtyytyväisyys on työn henkilössä herättämä emotionaalinen reaktio, johon vaikuttavat monet tekijät, kuten työmäärä, työn sisältö, työryhmän ilmapiiri, esimiehet ja organisaation toimintatavat. Henkilön käsitys nykyisistä työolosuhteista määräytyy pääosin henkilön havaintojenperusteella. Henkilö havainnoi keskeisiä työhön liittyviä piirteitä, kuten työn sisältöä, esimiehen johtamistyyliä, työryhmän toimintaa ja työsuhteeseen liittyviä etuja. (Juuti 1992, 21-22; 2006, 31-32.)

Työtyytyväisyyttä eli työssä viihtymistä on pidetty työsuojelun ja työolojen kehittämisen tärkeänä päämääränä. Työtyytyväisyys on onnistuneen toiminnan tulos. Se on työn työntekijässä herättämä emotionaalinen reaktio. Se nähdään myönteisenä ja miellyttävänä tunnetilana, joka vahvistaa toimintaa tulevaisuudessa. Työtyytyväisyys syntyy siitä, että työntekijä kokee työnsä vastaavan niitä vaatimuksia, joita hän on asettanut sen suhteen. (Pöyhönen 1987, 127-128.)

Työtyytyväisyyden aste määräytyy sen mukaan, miten paljon työntekijä voi työssään tuntea saavuttavansa ja edistävänsä hänen henkilökohtaisia työhön liittyviä tavoitteitaan, jotka ovat sopusoinnussa hänen perustarpeidensa ja elämän päämääriensä kanssa. (Pöyhönen 1987, 127–128.)

5.2. Motivaatio

”Motivaatio on kuin ravinto. Sitä pitää saada kunnon annos päivittäin, jotta ihminen pysyy voimissaan.” (Norman Vincent Peale)

Motivaatio on sanana lähtöisin latinankielisestä sanasta *movere*. Se tarkoittaa liikkumista. Motiiveista puhuttaessa on usein viitattu haluihin, tarpeisiin, vietteihin ja sisäisiin yllykkeisiin sekä palkkioihin ja rangaistuksiin. Motivaatiolla tarkoitetaan motiivien aikaansaamaa tilaa. Työntekijä, jonka motivaatio on korkea työskentelee ahkerasti saavuttaakseen asetetut työtavoitteet. Motivaatiosta riippuu se, miten halukas ihminen on käyttämään omia fyysisiä ja henkisiä voimavaroja työtä tehdessään. (Peltonen & Ruohotie 1987,22.)

Motivaatio on monimutkainen ilmiö. Ihmisen käyttäytymisen taustalla on aina lukuisia ristikkäisiä motiiveja. Tarpeet, toiveet, pyrkimykset, odotukset ja vietit vaikuttavat ihmisen motivaatioon monimutkaisella tavalla. (Juuti 2006,38.)

Työpsykologi Katriina Perkka-Jortikan mukaan työmotivaatioon vaikuttaa paljon myös yksilön elämäntilanne. Mikäli perustarpeet eivät ole tyydytetyt, niin sanotut korkeamman asteiset tarpeet eivät myöskään voi tulla kysymykseen. Työhön liittyvät perustarpeet ovat perusturvallisuutta, joka syntyy työn ja toimeentulon jatkuvuudesta. Vasta perusturvallisuuden saavuttamisen jälkeen sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden laatu, itsensä arvostetuksi kokeminen ja itsensä toteuttaminen ovat merkittäviä. (Uusi Suomi 5/2008.)

Fredrick Herzberg esitti kollegoidensa kanssa tunnetun mallin, jossa tutkijat jakoivat työmotivaation sisältöön vaikuttavat tekijät kahtia: tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöihin. Motivaatiotekijät synnyttävät tyytyväisyyttä ja tyytymättömyys- eli hygieniatekijät eivät liity varsinaisesti työtehtäviin, vaan fyysiseen ja psykososiaaliseen työympäristöön. Työn ulkopuoliset tekijät saavat työntekijät tuntemaan itsensä tyytymättömiksi. (Lämsä & Hautala 2005, 84.)

| Motivaatiotekijät: | Hygieniatekijät: |
|---------------------------------|------------------------------|
| Liittyvät itse työhön | Liittyvät työympäristöön |
| Lisäävät työtyytyväisyyttä | Lisäävät työtytymättömyyttä |
| Tunnustus työstä | Yrityspolitiikka ja hallinto |
| Saavutukset työssä | Henkilösuhteet esimieheen |
| Mahdollisuus kasvaa ja kehittyä | Henkilösuhteet työtovereihin |
| Ylennys | Työskentelyolosuhteet |
| Vastuu | Palkka, status |
| Työ sinänsä | Työturvallisuus |

KUVIO 2. Motivaatio- ja hygieniatekijä (Herzberg ym 1959)

Herzbergin teorian tehtyjen tutkimusten pohjalta ei ole saatu selvää näyttöä työtyytyväisyyden vaikutuksista työsuoritukseen. Teoria auttaa ymmärtämään, että työmotivaatio on monimutkainen asia/ilmiö, johon vaikuttavat useat tekijät, jotka voivat olla myös ristiriidassa keskenään. (Lämsä & Hautala 2005 84-85.)

5.3. Työmotivaatio suhteessa työtyytyväisyyteen

Suorituksen ja tyytyväisyyden välissä olevia tekijöitä ovat palkkiot ja niiden koettu oikeudenmukaisuus. Tyytyväisyyteen vaikuttaa se, miten hyvin yksilö on omasta mielestään suoriutunut työstään ja miten oikeudenmukaisena hän pitää työstä saatua palkkiota. Työntekijä, joka ei panosta työntekoon, voi olla jopa tyytyväisempi kuin työntekijä, joka on hyvä työsuoriutuja, sillä hänellä on hyvin pienet odotukset palkkiosta. (Ruohotie & Honka 2002, 26.)

Tyytyväisyys vaikuttaa epäsuorasti motivaatioon. Motivaatio vahvistaa yksilön käsitystä ponnistuksen, suorituksen ja palkkion välisistä kytkennöistä. Tutkimuksissa on todettu, että ympäristön säätelemät tilannetekijät, kuten palaute, palkkiot sekä tyytyväisyys johtoon ja työkavereihin vaikuttavat työkäyttäytymiseen enemmän kuin henkilökohtaiset ominaisuudet. Työsuorituksen sanotaan paranevan työmotivaation lisääntyessä. Myös työtyytyväisyyden ja työsuorituksen välillä on todettu olevan yhteys, sillä työtyytyväisyystutkimukset ovat osoittaneet, että tyytyväisyys johtaa hyvään suoritukseen. Yrityksen tehtävänä ei suinkaan ole vain huolehtia palkan ja muiden palkkioiden sitomisesta työsuoritukseen. Jotta työntekijä säilyttäisi motivaationsa työntekoon, yrityksen tulisi huolehtia mm. esimies-alaissuhteista, kehittymismahdollisuuksista ja riittävän haasteellisista tavoitteista. (Ruohotie & Honka 2002, 27 –28.)

6. HENKILÖSTÖN TYÖTYYTYVÄISYYTEEN TYÖPAIKOILLA VAIKUTTAVIA ASIOITA

6.1. Aineeton ja aineellinen palkitseminen

Palkitsemisen kokonaisuus muodostuu aineellisista ja aineettomista palkitsemistavoista. Aineellisia palkitsemisen tapoja ovat mm. peruspalkka, tulospalkkiot, erikoispalkkiot, aloitepalkkiot ja edut. Aineettomia palkitsemisen tapoja puolestaan ovat esimerkiksi työn sisältö, koulutus- ja kehittymismahdollisuudet, mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon, palaute ja työajan sekä työsuhteen järjestelyt. (Hakonen ym. 2005, 19-21.)

Eri palkitsemistavoilla tavoitellaan myös erilaisia asioita. Parhaimmassa tapauksessa aineelliset ja aineettomat palkitsemistavat tukevat toinen toistaan ja palkitsemisen osa-alueita kehitetään kokonaisvaltaisesti organisaation toimintaympäristön tilanteet ja tarpeet huomioiden. (Hakonen ym. 2005, 19-21.)

Juhani Kauhasen mukaan erittäin usein, kun puhutaan palkitsemisesta, tarkoitetaan vain taloudellista palkitsemista. Organisaatioiden johtamisen kannalta näyttää kuitenkin siltä, että parhaimmat ja motivoivimmat keinot löytyvät aineettomasta palkitsemisesta. Kauhanen toteaa, että todellisuudessa henkilöstö on nykyisin jokaisessa organisaatiossa varsin moninaista. Ihmiset odottavat työltä ja elämältä monenlaisia asioita. Siksi yhdellä tavalla toteutettu johtaminen ja palkitseminen eivät enää toimi, jos halutaan hyviä työsuorituksia koko henkilöstöltä. (Työsuojelurahasto 2011.)

Vuokratyössä palkitseminen tapahtuu työntekijän asiakkaalta saaman palautteen perusteella. Asiakas voi antaa joko suullista palautetta työntekijälle työpaikalla tai kirjoittaa palautteen työvuoron kohdalle tietojärjestelmään. HR House valitsee asiakkailta saatujen palautteiden perusteella kuukauden työntekijän, joka palkitaan ja hänen valintansa ilmoitetaan HR Housen www-sivuilla ja Facebookissa. (HR House 2011.) Oman kokemukseni mukaan työntekijän pitää tehdä keskimääräistä parempi työsuoritus saadakseen hyvää palautetta, negatiivista palautetta asiakkaat antavat kärkeämmmin. Yleensä kaikki on hyvin, mikäli mitään palautetta ei tule.

6.2. Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää. Lisäksi tarvitaan tietoa työssä käytettävistä koneista ja välineistä, työhön liittyvistä terveys- tai turvallisuusvaaroista sekä siitä, kuinka työ tehdään turvallisesti. (Työturvallisuuskeskus TTK 2009.)

Työhön opastusta tarvitaan aina, kun

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- työ toistuu harvoin
- turvallisuusohjeita laiminlyödään
- työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta
- havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa.

(Työturvallisuuskeskus TTK 2009.)

Mielestäni vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen on erittäin tärkeää, jo pelkästään sen vuoksi, että asiakkaan tilaamaan työvuoroon, voi tulla uusi työntekijä, joka ei ole koskaan aikaisemmin työskennellyt kyseisessä paikassa.

Kokemuksestani tiedän, että ainakin isompien käyttäjäyritysten (esim. palvelualalla valtakunnalliset ketju- yritykset) ja vuokrausyritysten välisissä sopimuksissa ohjeistetaan työntekijöiden perehdyttäminen ja koulutus. Vuokrausyritys toimittaa työntekijöille tarvittaessa myös perehdytysoppaita. Yleensä käyttäjä- ja vuokrausyritykset järjestävät esimerkiksi kassakoulutukset ja muut palvelualalle tyypilliset koulutukset jakamalla kustannukset.

6.3. Työyhteisön työilmapiiri

Hyvä työkuultuuri luo pohjan hyvälle työilmapiirille. Työkuultuuri kertoo, miten työpaikalla on tapana toimia; millainen on työpaikan työmoraali, mitkä säännöt ja ehdot säätelevät työntekoa, miten työyhteisön vuorovaikutus toimii sekä miten kohdellaan asiakkaita ja muita sidosryhmiä. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Työyhteisön ilmapiiri syntyy osana jokapäiväistä toimintaa. Ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus vaikuttavat ratkaisevasti ilmapiiriin. Työyhteisön sisäinen toimivuus ja hyvä ilmapiiri tukevat niin työorganisaation menestymistä kuin sen jäsenten hyvinvointia. Jos työyhteisö voi sisäisesti huonosti, se ei pysty ulkoiseenkaan tehokkuuteen, koska sisäiset kitkatekijät kuluttavat voimavaroja sekä vähentävät työmotivaatiota ja - hyvinvointia. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Hyvä työyhteisö on samaan aikaan tuottava ja viihtyisä. Sinne on mukava tulla. Hyvän työyhteisön tunnistaa siitä, että ihmiset ovat sitoutuneita organisaatioon ja tyytyväisiä työhönsä, sairaudet, poissaolot ja vaihtuvuus ovat alle kansallisen keskitason, suhteet henkilöstön ja johdon välillä ovat hyvät, tapaturmatilastot ovat alhaiset ja ihmiset kokevat työsuhteensa jatkumisen turvattuna. (SAK, Hyvä työyhteisö 2001.)

Mielestäni vuokratyöntekijän kannalta työyhteisön ilmapiirillä on suuri vaikutus työntekijän viihtyvyyteen, miten työntekijä otetaan siellä vastaan ja millä tavoin häntä kohdellaan. Tähän vaikuttavia seikkoja ovat esim. vuokratyön käytön yleisyys. Suuri vaikutus vuokratyöntekijöihin suhtautumiseen on esimiesten antamalla esimerkillä. Vakituksille työntekijöille on hyvä myös perustella, miksi yrityksessä tarvitaan vuokratyöntekijöitä. Hyvä työyhteisön ilmapiiri vaikuttaa myös suoranaisesti työntekijöiden saatavuuteen.

6.4. Tiedon kulku yrityksessä

Sari Kuvajan artikkelin mukaan laissa yhteistoiminnasta yrityksissä eli ns. YT-laissa määritellään työnantajan tiedotusvelvollisuuksia erityisesti henkilöstön osalta. Johto on ratkaisevassa asemassa myös organisaation viestintäkulttuurin luomisessa. Avoimuus synnyttää avoimuutta. Kun viestintään suhtaudutaan mahdollisuutena ja avoimuuteen itsestään selvänä osana organisaatiokulttuuria, viestintä voi tukea organisaation perustehtävää ja menestymistä. Kuvajan mukaan avoin viestintä lisää myös työtyytyväisyyttä. (Järjestötoiminnan tietopalvelu, 2007.) Toimivassa työyhteisössä tiedonkulku ja vuorovaikutus ovat avointa ja tästä johtuen, siellä uskalletaan puhua ongelmista ja yhteistyö on sujuvampaa. (Työterveyslaitos 2011.)

HSE-kielten ja viestinnän lehtori Pekka Pällin mukaan työyhteisöviestinnän merkitys kasvaa, kun kilpailu parhaista työntekijöistä kasvaa ja työyhteisön hyvinvointi nousee kilpailutekijäksi. (HSE:n kielen ja viestinnän laitos, tiedote 2008.) Kaiken tarvittavan informaation perille saattaminen vuokratyöntekijöille on iso haaste, koska heidän pitää saada tietoa sekä työnantajastaan, että käyttäjäyrityksestä, jossa työskentelevät.

Ravintola-alan henkilöstövuokraus eroaa joiltakin osin muiden toimialojen henkilöstövuokrauksesta. Tyypillistä alalla on mm. se, että monet työntekijät esim. tarjoilijat voivat työskennellä usean työnantajan palveluksessa samalla ajanjaksolla. Mielestäni tämä tuo oman haasteensa työnantajan käytännöistä ja muutoksista tiedottamiseen ja tiedon perille saattamiseen.

Erilaiset sähköiset mediat ovat tuoneet uusia ulottuvuuksia isoille joukoille tiedottamiseen. Ikäjakama työntekijöiden keskuudessa on kuitenkin hyvin laaja, 18- vuotiaista eläkeläisiin, tästä johtuen pitää käyttää monia eri tapoja, perinteisistä tiedotusmenetelmistä uudenaikaisempiin sähköisiin menetelmiin.

6.5. Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi

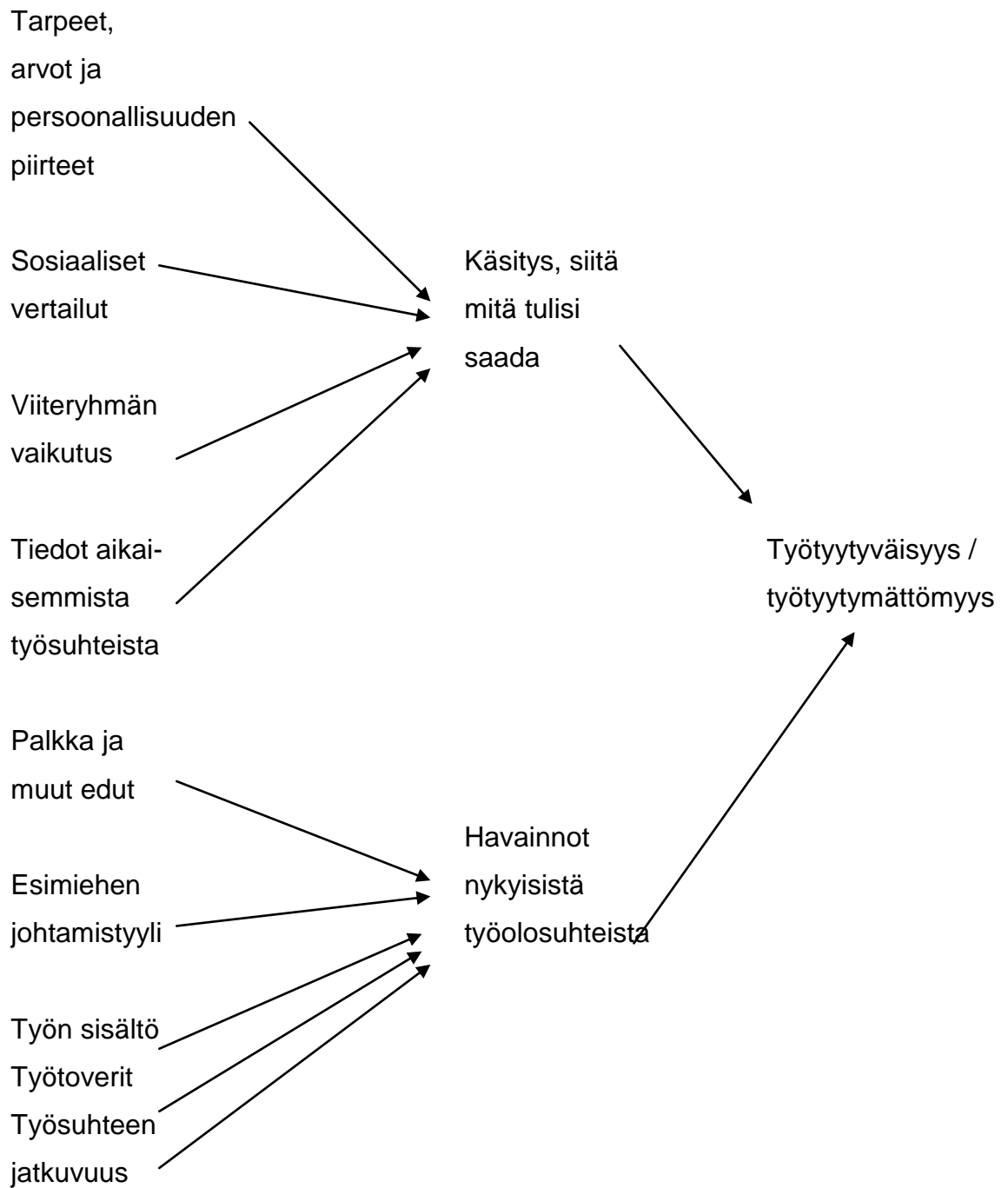
Sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntijan Riitta Työläjärven mukaan hyvä työ ja työympäristö edistävät työssä jaksamista ja työhyvinvointia. Työläjärven mukaan suurin merkitys työntekijöiden jaksamiselle on työvoiman määrän oikealla mitoittamisella. Töiden epätasainen kasaantuminen, jatkuva kiire, jatkuvasti kasvavat tavoitteet ja vaatimukset sekä liian suuri työmäärä aiheuttavat työstressiä ja uupumusta. (STTK 2011.)

Valmennusyritys Deap Leadin 2011 tekemän kyselyn mukaan eniten huolissaan työssä jaksamisestaan olivat 40 – 49-vuotiaat naiset, mutta myös alle 30-vuotiaista työntekijöistä näin koki joka kolmas. Etenkin catering ala on Suomessa hyvin naisvoittoista. Kyselyyn vastasi 1000 suomalaista, joista 60 % toivoi ylimääräisiä työterveyspalveluita kuten fysioterapiaa ja hierontaa. Tutkimukseen vastanneiden mukaan työhyvinvointi palvelut suomalaisilla työpaikoilla painottuivat vahvasti liikuntaan. Lisäsatsauksia toivottiin kokonaisvaltaisempaan hyvinvointiin. Yli 80 % vastaajista kokee olevansa hyvässä fyysisessä ja henkisessä kunnossa. (Taloustaito 2011.)

Työhyvinvoinnin kannalta on merkittävää, että työntekijä kokee saavansa sosiaalista tukea tarpeidensa mukaan. Eri työntekijäryhmät voivat tarvita sosiaalista tukea eri tavoin. Esimerkiksi asiakastyötä tekevät saattavat tarvita sosiaalista tukea asiakastyöhön työnohjauksen avulla, kun taas työnjohtotehtävissä olevat henkilöt saattavat tarvita johtoportaalta vahvaa tiedonkulkuun liittyvää tukea. (Väänänen 2006, 59-60.)

7. WEXLEYN JA YUKLIN YHDENTÄVÄ TEORIA TYYTYVÄISYYDESTÄ

Wexley ja Yuklin toteavat, että paras tapa selittää työtyytyväisyyttä on tarkastella työhön asennoitumista niin sanotun vuorovaikutteisen mallin avulla. Laajaa ja perusteellista työtyytyväisyysteoriaa, joka yhdistäisi erilaiset jo tehdyt tutkimushavainnot, ei Wexleyn ja Yuklin mukaan ole vielä kyetty kehittämään. (Wexley & Yukl 1984, 45-46). Tutkimusaineistoa tulkitsemalla voidaan tulla siihen tulokseen, että paras tapa selittää työtyytyväisyyttä ja asenteita työhön on vuorovaikutteinen malli. Tämän mallin mukaan työtyytyväisyys on nykyisten työolosuhteiden, työntekijän ominaisuuksien ja sosiaalisten vertailujen yhteisvaikutuksen tulos (Wexley & Yukl 1984, Juuti 1992, 25). Wexley ja Yukl ovat ottaneet esimerkiksi Porterin (1961) teorian, joka määrittelee työtyytyväisyyden olevan odotusten (mitä pitäisi olla) ja todellisuuden (mitä on) erotuksen tulos. Porterin mallissa oletetaan, että työntekijä on sitä tyytyväisempi työhönsä mitä pienempi ero odotusten ja todellisuuden välillä on. Sen sijaan, jos odotukset ovat todellisesta tilanteesta hyvinkin kaukana, syntyy tyytymättömyyttä. (Wexley & Yukl 1984, 46.) Henkilön käsitys siitä, millaiset olosuhteet työssä tulisi olla ja mitä palkkioita hänen työssään tulisi saada määräytyvät henkilön ominaisuuksien, sosiaalisten vertailujen ja aiempien työkokemusten mukaan. Loppujen lopuksi työtyytyväisyys tai tyytymättömyys muodostuu odotusten ja todellisen tilanteen erotuksesta. (KUVIO 3.)



KUVIO 3: Wexleyn ja Yuklin yhdentävä teoria työtyytyväisyydestä (Juuti 2006, 31).

7.1. Yksilölliset tekijät

Työntekijä toivoo työltään piirteitä, jotka tyydyttävät hänen tarpeitaan. Tarpeet vaikuttavat työntekijän käsityksiin siitä, mikä on toivottavaa. Esimerkkinä työn piirteestä voidaan mainita yksilön työstään saama tunnustus. Tunnustuksen saamisen avulla työntekijä voi tyydyttää itselleen tärkeää tarvetta, kuten itsetuntoa. Kun tarve on tyydytetty tiettyyn rajaan asti, henkilö ei enää arvosta tätä työhön liittyvää piirrettä eli tunnustusta. (Wexley & Yukl 1984, 57; Juuti 2006a, 32.)

Arvot vaikuttavat työntekijän työtehtävien ja ammatin valintaan. Arvot edustavat uskomuksia siitä, mikä on toivottavaa ja epätoivottavaa sekä hyvää ja huonoa. Arvot ovat henkilökohtaisen työn tarkastelun pohjana. (Wexley & Yukl 1984, 57.)

Työntekijän ominaisuudet vaikuttavat hänen työlleen asettamiinsa tavoitteisiin. Työntekijä, jolla on hyvä itsetunto, haluaa mieluummin työn, joka mahdollistaa hänelle työssä etenemisen ja menestymisen. Huonon itsetunnon omaava työntekijä haluaa mieluummin vähempiarvoisen työn, jossa ei ole korkea vaatimustaso. (Wexley & Yukl 1984, 57.)

7.2. Sosiaaliseen vertailuun liittyvät tekijät

Työntekijä asettaa työlleen odotuksia sosiaalisten vertailujen pohjalta. Tehdessään sosiaalista vertailua työntekijä arvioi omia työolosuhteitaan niihin, jotka tekevät samanlaista työtä. Työntekijä voi vertailla työolosuhteitaan joko omassa organisaatiossa työskenteleviin tai eri organisaatioissa työskenteleviin. Työntekijä arvioi, ovatko hänen saamansa palkkiot ja työpanos yhdenvertaisia toisten kanssa. Työpanoksiin kuuluvat koulutus, kokemus, taidot, työtuntien määrä sekä työvälineet. Palkkioihin kuuluvat palkka, etuudet, tunnustus, mahdollisuus saavutuksiin ja itseilmaisuun sekä saavutettu status. Sosiaaliset vertailut vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen ja niiden vaikutus valintoihin on merkittävä. (Wexley & Yukl 1984, 47; Juuti 2006 a, 32, 55.)

7.3. Työhön liittyvät tekijät

7.3.1. Palkka ja edut

Suomessa palkka sovitaan liittojen välillä sovituisissa työehtosopimuksissa tai työsopimuksessa. Meillä ei ole olemassa lakia, joka säätelee palkan määrän. (PAM, Duuniopas 2011.) Työstä maksettava palkka sovitaan työ- ja virkasuhteen alussa. Palkka on aikapalkkaa eli kuukausi- tai tuntipalkkaa. Palkka voi perustua myös kokonaan tai osittain työn suoritukseen ja tulokseen. Ravintola-alalla yleisin käytäntö on kuukausi- tai tuntipalkka. Palkankorotukset määräytyvät työsopimuksen mukaisesti. Työnantajalle on mahdollista korottaa työntekijän palkkaa enemmän kuin työehtosopimuksessa on sovittu. Palkka ei voi olla pienempi kuin alan työ- tai virkaehtosopimuksessa on määriteltä, mutta se voi olla suurempi (STTK 2011.) Horeca alalla noudatetaan yleisesti Maran työehtosopimusta ja julkisella puolella KvTes:siä. Sopimuspalkat ovat etenkin pääkaupunki seudulla horeca alalla hyvin yleisiä.

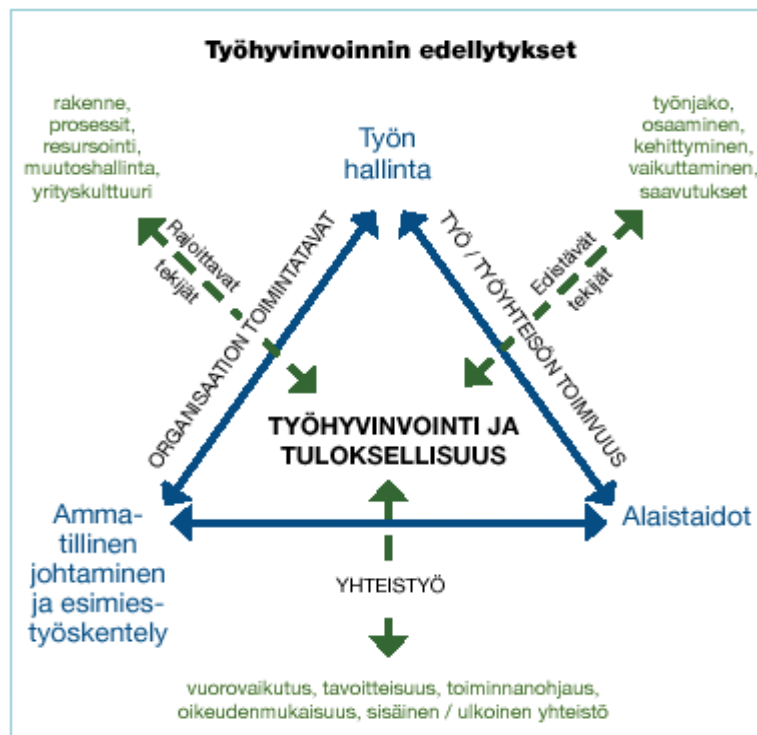
Työsuhteeseen voi palkan lisäksi kuulua muita rahanarvoisia etuja, kuten puhelinetu, asunto- ja autoetu, virkistysmahdollisuuksia, työpaikkaruokailu ja laajennettu työterveyshuolto. Joistakin eduista, kuten esimerkiksi lounasseteli, maksetaan veroa. Työ- ja virkaehtosopimukseen on kirjattu työsuhteen vähimmäisedut, joita ei saa alittaa. (STTK 2011.)

Psykologi Katriina Hyvönen (2011) on tutkinut tavoitteiden yhteyttä työhyvinvointiin. Tutkimuksesta käy ilmi seuraavaa: Työstä saadut palkkiot kuten esimerkiksi palkka, työn jatkuvuus, etenemismahdollisuudet ja työstä saatu arvostus ja niiden parantuminen edistivät organisaation menestymiseen liittyviä henkilökohtaisia työtavoitteita. Sen sijaan kokemukset riittämättömistä palkkioista työhön kohdistettuihin ponnisteluihin nähden suuntasivat esimiesten työtavoitteita uuden työn etsimiseen tai yrittäjyyteen. (Työsuojelurahasto, 2011.)

Isoilla horeca alan yrityksillä on tarjolla vakituisille työntekijöilleen erilaisia henkilökunta-alennuksia eli ostoetuja. Esimerkiksi HOK-Elannon työntekijät saavat alennusta yrityksen piiriin kuuluvista päivittäistavarakaupoista sekä ravintola- ja majoitus palveluista (HOK-Elanto 2011.) Yrityksissä vuokratyöntekijöinä työskentelevät eivät ole yleensä oikeutettuja tämän tyyppisiin etuisuuksiin. Sesonkipaikoissa vuokratyöntekijä voi olla oikeutettu esimerkiksi ilmaiseen hippilippuun tai muuhun tämän tyyppiseen etuuteen.

7.3.2. Johtaminen

Henkilöstön työhyvinvointia pystytään lisäämään tehokkaimmin ammatillisella ja riittävän hyvällä esimiestyöllä. Keskeinen sisältö ammatillisessa johtamisessa on työn tavoitteiden selkiyttäminen, työtehtävien rajaaminen ja riittävien resurssien varmistaminen tehtävien hoitamiseen. Esimiehen työhön kuuluu myös luoda sisäiset työryhmät ja järjestää koulutukset. Organisaation sisällä määritellään riittävän hyvä tasoinen esimiestyö. Miten korkeaksi rima asetetaan vaikuttaa siihen, miten paljon esimiestyöllä pyritään vaikuttamaan ihmisten motivaatioon, muutosten läpivientiin ja strategian jalkauttamiseen. Johtamisen tulee edistää työhallintaa ja antaa työntekijöille oikeudenmukaisuuden tunnetta työssä. Esimiesten oikeudenmukainen päätöksenteko on työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta tärkeää. Myös hyvillä alaistaidoilla on merkitystä asioiden eteenpäin viemisessä ja vuorovaikutuksen sujumisen kannalta on merkittävää, että työntekijä osaa olla kohtuullinen esimiestään kohtaan. (Psykon 2011.)



KUVIO 4. (www.Psyko.fi, Työhyvinvoinnin edellytykset, 2006.)

7.3.3 Työn sisältö

Käsitteenä työn sisältö on laaja. Työn sisältö käsittää käytännön työtehtävät, vastuun, osaamisen ja muut työn sisältöä määrittävät tekijät, kuten tavoitteet, toimintavapauden, resurssit, fyysisen ja henkisen kuormituksen ja tulevaisuuden. Työn sisältöön liittyvät myös tilannetekijät kuten asiakkaat sekä kollegat ja suhteet kollegoihin, asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin. (Kjelin & Kuusisto, 2003 & Strömmer, 1999.)

7.3.4. Työn jatkuvuus

Työterveyslaitoksen tutkijan Liisa Moilasen mukaan pätkätyö haittaa elämisenhallintaa, vaikka voikin olla mielekästä. Perinteisestä poikkeavat työnteon muodot kuten vuokratyö ovat lisääntyneet. Moilasen mukaan työ voi olla pätkätöissä mielekästä ja työolosuhteet ja johtaminen hyvin järjestetty, mutta silti epävarmuus toimentulon jatkumisesta haittaa muun elämän hallintaa. (Työterveyslaitos 2011.)

8. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

8.1. Tiedonhankinnan toteutus

Valitsin opinnäytetyöhön kvalitatiivisen tutkimusotteen, koska tavoitteena oli ymmärtää tutkimuskohdetta, eikä tavoitella tulosten yleistettävyyttä. Kohdejoukko on pieni ja pyrin saamaan syvällistä tietoa työtyytyväisyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua.

8.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Teemahaastattelu sijoittuu formaaliudessaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelu ei etene tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta vaan väljemmin kohdentuen tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin. Teemahaastattelu on astetta strukturoidumpi kuin avoin haastattelu, sillä siinä aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut aihepiirit, teemat, ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niissä liikutaankin joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47-48, 66; Eskola & Suoranta 2000, 86-87.)

Teemahaastattelu on keskustelua, jolla on etukäteen päätetty tarkoitus. Mutta se ei ole tavallista arkikeskustelua. Teemahaastattelussa on painotettava sitä, että haastattelun rakenne pysyy haastattelijan hallinnassa. Teemahaastattelujen etu on siinä, että kerättävä aineisto rakentuu aidosti haastateltavan henkilön kokemuksista käsin. (Tilastokeskus 2006.)

Metodi eli menetelmä on sääntöjen ohjaama menettelytapa, jonka avulla tavoitellaan ja etsitään tietoa tai pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma. Tutkimusongelma ja menetelmä ovat tiiviissä yhteydessä toisiinsa. (Hirsijärvi ym. 1997, 182-183.)

8.3. Haastattelujen toteuttaminen

Haastattelut toteutettiin HR House Oy:n toimistoissa Turussa (Kristiinankatu 9) ja Tampereella (Hatanpään Valtatie 24). Toimistohuoneissa vallitsi keskeytymätön rauha. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja haastateltavat kutsuttiin paikalle puhelimitse. Tarkoituksena oli noudattaa puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, jossa teema alueet olivat kaikille samat, vaikka kysymysten sisältö, muoto ja järjestys vaihtelivat. Haastattelut toteutettiin kesän 2011 aikana.

Haastateltaville lähetettiin etukäteen kirjeenä tai sähköpostilla saatekirje (Liite 1), jossa oli liitteenä Weleyn ja Yuklin yhdentävän teorian kaavio työtyytyväisyydestä tutustuttavaksi. Haastattelutilanteissa käytettiin apuna pientä nauhuria, jonka avulla pystyttiin varmistamaan haastattelujen laatu. Haastattelun alussa haastateltavan kanssa käytiin läpi Wexleyn ja Yuklin yhdentävän työtyytyväisyysteorian sisältö. Haastatteluissa esitettiin tarvittaessa täsmentäviä kysymyksiä ja johdatettiin keskustelua eteenpäin kysymysten avulla. Haastattelun etuna oli, että kysymyksiä oli mahdollisuus tarkentaa vielä haastattelutilanteessa ja tätä kautta oli mahdollisuus saada syvällisempiä vastauksia kuin kyselylomakkeella. Haastatteluiden jälkeen aineisto analysoitiin ja tutkimustulokset kirjoitettiin puhtaaksi mahdollisimman pian. Tutkimusta varten haastateltiin kolmea tarjoilijaa, kahta ruokapalvelutyöntekijää, yhtä kokkia. Lisäksi ravintoloitsija Saara Sinivuori vastasi muutamiin kysymyksiin. Haastatteluihin suostuivat kaikki henkilöt, joita pyysin ja näin olleen vastausprosentti oli 100 %.

9. TUTKIMUSTULOKSET

9.1. Käyttäjäyryyksen näkökulma

Tamperelainen pitkän linjan ravintoloitsija Saara Sinivuori Aleksin Ravintoloista (2011) kertoo aloittaneensa vuokratyönkäytön hyvin pian sen jälkeen, kun se tuli mahdolliseksi Tampereella noin 25-vuotta sitten. Syynä vuokratyövoiman käyttöön on esimerkiksi ravintolan liike-idea. Myös taloudelliset suhdanteet voivat vaikuttaa siihen, miten henkilöstön vakinaistamiseen suhtaudutaan. Sinivuoren mukaan vuokratyövoiman määrän käyttö lisääntyy ravintoloissa oman henkilöstön ollessa vuosilomilla ja erilaisten sesonkivaihteluiden aikana esim. pikkujouluaikaan.

Henkilöstöpalveluyritystä käytetään ravintola-alalla yleisesti myös rekrytointikanavana Sinivuoren mukaan. Ensin työntekijä aloittaa henkilöstöpalveluyrityksen työntekijänä ja siirtyy myöhemmin käyttäjäyryyksen työntekijäksi. Käyttäjäyryys voi ohjata heille suoraan hakeneen työntekijän henkilöstöpalveluyrityksen kirjoille, jonka kanssa käyttäjäyryyksellä on yhteistyösopimus ja näin ollen työntekijä aloittaa työn ao. yrityksessä ensin vuokratyöntekijänä ja siirtyy mahdollisesti myöhemmin vakituiseksi työntekijäksi. Vuokratyön käytön hyvänä puolena Sinivuori näkee joustavuuden ja mahdollisuuden tasata henkilöstökuluja. Käyttäjäyryyksellä on mahdollisuus kokeilla ennen työntekijän vakinaistamista erilaisia työntekijöitä. Tällä tavalla pystyy varmistamaan sen, että työntekijä on sopiva henkilö työskentelemään ao. ravintolassa. Huonona puolena vuosien aikana on ilmennyt omien vakituisten työntekijöiden suhtautuminen vuokratyöntekijöihin. Joissakin tapauksissa oma henkilökunta on ollut sitä mieltä, että vuokratyöntekijät eivät sitoudu riittävästi työntekoon. Tämän tapainen ajattelu on ollut havaittavissa pitkään ja siihen voidaan Sinivuoren mielestä vaikuttaa sekä perehdyttämällä että kouluttamalla henkilöstöä. (Sinivuori 2011.)

9.2. Tutkimustulokset, vuokratyöntekijän näkökulma

Kaikilla haastateltavilla oli aikaisempaa työkokemusta vakituisesta työstä, useilla oli erittäin pitkä kokemus ravintola-alalta, kaikilla oli työkokemusta sekä vuokra- että vakituisesta työstä. Vuokratyössä kaikki olivat työskennelleet yli vuoden. Haastatteluihin osallistuneet olivat iältään 22 – 50-vuotiaita. Haastateltavat olivat kaikki pääsääntöisesti tyytyväisiä työhönsä, koska vuokratyössä pystyy vaikuttamaan omaan ajankäyttöönsä, se sopii omaan elämäntilanteeseen, työpaikat ovat mukavia, työporukka hauskaa ja asiakkaat mukavia ja työntekijällä on mahdollisuus työskennellä useammassa kuin yhdessä paikassa. Etuna koettiin myös mahdollisuus valita työpaikat ja työvuorot, joissa itse haluaa työskennellä. Työviihtyvyyteen vaikuttavat asiakkaat, työkaverit, työpaikan siisteys ja miljöö sekä ergonomiset olosuhteet. Myös työvuoron ajankohdalla on suuri merkitys, aamuvuorot ovat perhe-elämän ja harrastamien kannalta mukavampia, iltavuoroista saa parempaa palkkaa ja asiakaskunta on mukavampaa.

Negatiivisina puolina koettiin seuraavia asioita; työntekijän pitää aina joustaa, annetut työajat eivät aina pidä paikkansa. Välillä odotetaan etenkin keittiöpuolella, että vuokratyöntekijä tekee saman työn nopeammin ja tehokkaammin kuin vakituinen työntekijä, tällaisessa tapauksessa joskus jopa varataan työntekijä alun perin lyhyemmäksi ajaksi. Eräs haastatelluista oli sitä mieltä, että vuokratyöntekijäksi ajaudutaan. Etenkin tässä haastatelluista salin puolella työskentelevät kokivat työn raskaaksi, johtuen siitä, että tilattu työaika on koko ajan tehollista. Usein vakituiset työntekijät tekevät pidempiä vuoroja ja kevyempiä työtehtäviä, kuten kattamista, pöytien liinottamista, lasien ja aterimien kiillottamista. Vuokratyöntekijän työvuoro alkaa samaan aikaan, kun asiakkaat tulevat ravintolaan. Vuokratyöntekijä voi kokea itsensä kasvottomaksi, koska kokoajan tulee uusia työntekijöitä. Haastatelluista osa koki, että heidän pitää joka päivä lunastaa oma paikkansa työyhteisössä uudelleen. Koettiin myös, että mikäli taustalla oli jo valmiiksi tyytymättömyyttä, työtyytymättömyys vahvistui ns. huonoissa tilanteissa, esim. kiireellisissä asiakaspalvelutilanteissa ja työvuoroissa, joissa jostain syystä oli alimiehitystä henkilöstössä.

Tiedon saamisesta haastatelluilla oli ristiriitainen näkemys, osa koki saavansa todella paljon tietoa ja osa halusi saada paljon enemmän yksityiskohtaisempaa tietoa esim. työvuoron asiakkaisiin liittyvistä asioista etukäteen. Keittiöpuolella toivottiin tarkempaa tietoa keittiöistä, joissa työskennellään yksin, paljonko ruokailijoita on ja minkä tyyppistä ruokaa heille valmistetaan.

Kaikki haastatellut työntekijät olivat saaneet **palautetta** omasta työstään, jotkut jopa päivittäin, palaute oli pääasiassa positiivista, myös työntekijän tekemistä virheistä oli huomautettu työvuoron aikana.

Perehdyttämisen taso eri paikoissa oli hyvin vaihtelevaa, välillä ei perehdytetä lainkaan ja toisissa paikoissa oli otettu koulutusvuoroon ennen varsinaisen työn alkamista. Osa haastatelluista koki taas saamansa perehdytyksen valtavan hyväksi, heidät oli otettu mukaan kaikkiin samoihin koulutuksiin ja henkilökunnan palavereihin kuin vakituisetkin työntekijät. Osa työntekijöistä oli pyytänyt perehdytystä, mutta ei ollut saanut sitä pyynnöistä huolimatta.

Palkan vaikutus työtyytyväisyyteen koettiin vähäisenä, kaikki vastanneet olivat palkkaansa tyytyväisiä ja pitivät sitä tavanomaisena alalla. Osa haastatelluista koki, että työskenteleminen vuokratyöntekijänä aiheuttaa työntekijälle enemmän kuluja, esim. omien työvaatteiden hankkiminen. **Etujen** puuttuminen verrattuna esim. ketjuilla vakituisena työskenteleviin työntekijöihin koettiin epämotivoivaksi, tylsäksi asiaksi. Haastatellut kertoivat olevansa tietoisia muiden alan yritysten tarjoamista eduista esim. hierontaetu tai liikuntaseteli ja pitivät niitä hyvinä.

Työtovereiden vaikutusta työtyytyväisyyteen pidettiin merkittävänä. Toiset vakituiset työtoverit suhtautuivat ystävällisesti vuokratyöntekijöihin, osa ei huomio heitä ollenkaan ja osa kokee heidät uhkana. Osa haastatelluista koki, että heidät oli otettu vastaan työpaikoilla hyvin, neuvottu ja opastettu. Osa vastaavasti koki saaneensa hyvin negatiivisen vastaanoton ja, että heitä kohdeltiin vain ”ekstroina”, joita tulee joka päivä uusia.

Työn sisällöllä koettiin olevan työtyytyväisyyden kannalta iso merkitys. Haasteellisempi työ koettiin mielekkäämpänä. Myös henkilökohtaisen elämän ja työn yhteensovittaminen vuorotyössä vaikutti työn sisältöön. Koettiin, että mieluiten tehtiin aamuvuoroa perhe- elämän ja harrastusten vuoksi, toisaalta iltavuorot koettiin työn sisällön kannalta huomattavasti mielenkiintoisemmiksi, lisäksi ilta- ja yötyöstä saa parempaa palkkaa. Ne haastatelluista, jotka työskentelivät monissa eri paikoissa, vertailivat myös työn sisältöä eri työpaikoissa ja koettiin, että työpaikoissa työn sisältö vaihteli.

Koska haastatellut olivat suurimmalta osaltaan pitkän kokemuksen omaavia, he kokivat suuremmaksi osin pärjäävänsä, missä työtehtävissä tahansa. Työntekijä kertoi, että joskus työpaikoilla työtoverit välillä epäilevät vuokratyöntekijän osaamista ja haasteen aiheutti tässä tapauksessa ammattitaidon todistaminen.

Asiakaspalvelutilanteet etenkin salin puolella toivat välillä haasteita, samoin haastetta toi poikkeukselliset henkilöstön alimitoitukset, jotka voivat johtua joko väärin suunnitellusta työvuorolistasta tai henkilöstön sairaustapauksista.

Esimiehien johtamistaidot eri työpaikoissa koettiin hyvin vaihteleviksi, joissakin paikoissa ei ollut työnjohtoa lainkaan. Isommissa paikoissa, joissa työskentelee eritasoisia esimiehiä, vuoropäälliköitä yms. koettiin ärsyyntymistä, jos joku esimiehistä ei muiden tapaan osallistunutkaan operatiiviseen työhön vuoron aikana. Osa haastatelluista koki esimiehien työskentelyn olevan hyvällä tasolla ja, että he omasivat hyvät sosiaaliset taidot. Kaiken kaikkiaan hyvillä esimiestaidoilla ja työntekijöiden tasavertaisella kohtelulla oli vaikutusta työtyytyväisyyteen.

Työn jatkuvuus herätti ristiriitaisia tunteita haastatelluissa. Osa uskoi työuransa jatkuvan hyvän ammattitaidon vuoksi. Toisia taas jännitti se, että miten saa jatkossa riittävästi työtunteja ja rahan riittämään päivittäiseen elämiseen. Ala koettiin suhdanneherkkänä. Lounasruokailussa työskentelevillä oli enemmän uskoa työn jatkuvuuteen kuin niillä, jotka työskentelivät ilta painotteisissa a la carte ravintoloissa. Työntekijät olivat huolissaan siitä, että mikäli eivät ottaisi vastaan kaikkia työvuoroja joita tarjottiin, työ ei enää jatkuisikaan.

Vuokratyöntekijänä työskentelemisen merkitys verrattuna vakituisen työsuhteeseen koettiin vähäisenä, useat haastatelluista kokivat sen olevan vakituisen omaista työtä ja saavansa työvuoroja niin paljon kuin halusivat tehdä. Osa piti palkkaa parempana, kuin mitä kuvitteli saavansa vakituisesta työstä. Valinnan mahdollisuus koettiin vuokratyössä työskentelemisen parhaana puolena, voi valita työpaikat, joissa työskentelee, samoin työvuorot ja kellon ajat. Muutamalla haastatelluista vuokratyö oli lastenhoidon vuoksi helpoin vaihtoehto työssä käymiseen, he kokivat, että vuokratyöhön oli ollut kätevintä yhdistellä erilaiset lasten pakolliset menot, neuvolat ja lääkärikäynnit yms. Samoin opiskelijan oli helppo yhdistää työ ja opiskelu.

Työpaikkojen ilmapiiri vaihteli haastateltujen mielestä erinomaisesta erittäin huonoon ilmapiiriin.

Työn fyysinen ja henkinen raskaus nousi esiin kaikissa haastatteluissa. Koettiin, että työ on fyysisesti raskasta ja työergonomiaan työpaikoilla pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Myös paine ja kiire työssä aiheuttavat raskuutta. Lepoaika voi jäädä liian lyhyeksi, jos esim. iltavuoro venyy odotettua pidemmäksi ja on ottanut aamulle aamiaisvuoron. Vuorotyötä tekeville oman kalenterin yllä pitäminen ja hahmottaminen voi olla hankalaa, kun vuoroja tarjotaan sitä mukaa, kun käyttäjäryitykset niitä avaavat. Haastatellut kokivat, että he joutuvat olemaan koko ajan päivystysvalmiudessa hiljaisempina aikoina. Lisäksi epävarmuuden tunnetta lisäsi se, että vuoroja tarjottiin tekstiviestillä silloin, kun oltiin työvuorossa. Näissä tilanteissa työntekijällä ei aina ollut mahdollisuutta vastata viestiin ja näin ollen joku nopeampi sai vuoron.

9.3. Tutkimustuloksien yhteenveto

Haastatellut olivat pääasiassa tyytyväisiä vuokratyöhön, se antoi heille valinnan vapautta, sopi heidän elämäntilanteeseensa ja antoi mahdollisuuden järjestää omia aikataulujaan ja vaikuttaa ajan käyttöön. Kaikki haastatellut kokivat itse valinneensa vuokratyömahdollisuuden. Useimmat työntekijöistä kokivat olevansa niin hyviä ammattilaisia, että työtä tulisi olemaan jatkossakin. Siitä huolimatta, että työskennellään vuokratyöntekijänä, uskottiin työn jatkuvuuteen, ellei HR House Oy:n palveluksessa, niin jonkun toisen yrityksen palveluksessa. Toisaalta työn jatkuvuus herätti negatiivisuuden tunteita siinä tapauksessa, kun työtunteja ei ollutkaan tarjolla riittävästi ja piti jännittää, miten saa omat elinkulunsa maksettua. Kuten työpsykologi Katriina Perkka-Jortikka on todennut, yksilön elämäntilanne vaikuttaa paljon työmotivaatioon ja työhön liittyvät perustarpeet ovat perusturvallisuutta, joka syntyy työn ja toimeentulon jatkuvuudesta. (Uusi-Suomi 5/2008.)

Herzbergin mallin mukaan motivaatiotekijät synnyttävät tyytyväisyyttä; kuten työ sinänsä, mahdollisuus kasvaa ja kehittyä työssä sekä vastuu työstä. Haastateltavien mukaan tyytyväisyyttä lisäsivät juuri nämä seikat, kuten tunnustuksen eli palautteen saaminen, mukavat asiakkaat, työpaikan siisteys ja miljöö. Teorian mukaan hygieniat eli työn ulkopuoliset tekijät, jotka eivät varsinaisesti liity työtehtäviin saavat työntekijät tuntemaan itsensä tyytymättömiksi. Tästä voidaan ottaa esimerkkeinä heikot työturvallisuusolot ja huonot ergonomiset olosuhteet. (Lämsä, Hautala 2005, 84.) Herzbergin teorian mukaan työtyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä pitäisi tehostaa, jotta työntekijät motivoituisivat paremmin. Vastaavasti teorian mukaan työtytymättömyyttä aikaansaavat tekijät tulisi yrittää poistaa.

Eniten käytetyn Edvin A. Locken työtyytyväisyys määritelmän mukaan työtyytyväisyyden keskeinen käsite on arvo. Locken mielestä sisäänrakennetut tarpeet ohjaavat toimintaa, kun taas opitut arvot määrittävät ihmisen todelliset valinnat ja emotionaaliset reaktiot. (Locke 1976, 1304.) Näin ollen voisi ajatella, että kun työntekijöiltä kysytään työtyytyväisyydestä, he eivät osaa eritellä työhön liittyviä arvoja erilleen muista arvoistaan ja vastailevat kysymyksiin kokonaisvaltaisesti, eikä niinkään työelämäkohtaisesti. Kun työntekijät pystyivät järjestämään lasten hoidon tai opiskelun haluamallaan tavalla, he kokivat vuokratyön tuoman vapauden tyytyväisyytenä työssä.

Kaikki Wexleyn ja Yuklin työtyytyväisyys teoriassa mainitut seikat tulivat ilmi haastatteluissa. Koettiin, että työnsisällöllä, työilmapiirillä, esimiehen johtamistyyllillä ja työtovereilla oli iso merkitys työtyytyväisyyteen. Palkan vaikutus koettiin pienenä työtyytyväisyyteen, mutta sen sijaan muilla eduilla ja etenkin etujen puuttumisella koettiin oleva merkittävä vaikutus. Ehkä etujen puuttuminen tuki parhaiten teoriaa siinä, että työntekijöiden odotukset verrattuina todellisuuteen aiheuttivat tyytymättömyyttä, kuten Porterin (1961) mallissa oletetaan. Omia etuja verrattiin edellisiin työpaikkoihin, käyttäjäyritysten työntekijöiden etuihin ja myös muihin alan yritysten tiedossa oleviin käytäntöihin.

Tutkimuksessa tuli ilmi kaikkien haastateltujen taholta työn fyysinen ja henkinen raskaus ja sen vaikutus työtyytyväisyyteen. Tähän merkittävä syynä oli se, että vuokratyöntekijä tekee koko ajan tehollista työaika. Käyttäjäyrityksen koettiin odottavan joissain tapauksissa vuokratyöntekijältä suurempaa työpanosta kuin vakituiselta työntekijältä. Huono tai olematon perehdytys ja jatkuva kiire aiheuttivat henkistä rasitusta työntekijöille.

Merkittävänä asiana pidettiin myös työvuorosuunnittelua. Ne vuokratyöntekijät, jotka tekevät keikkatyötä, eli työskentelevät eri paikoissa, saavat työvuorot satunnaisessa järjestyksessä. Osan vuoroista tietää useita kuukausia ennen ja jotkut vuorot saa tietää vasta samana aamuna. Tämä aiheuttaa jatkuvaa päivystysvalmiudessa oloa. Osa koki myös epämiellyttävänä sen, että kun työvuoroihin soitetaan, ei ole aina kalenterin ääressä, eikä näin ollen pysty hahmottamaan omaa kalenteriaan. Jos jäi miettimään työvuoron ottamista tai ei ottanut sitä vastaan, tuli pelkotilanne, että vuorot annetaan jollekin toiselle. Koettiin, että kun on itse vastuussa työvuoroistaan, lepoaika voi jäädä liian lyhyeksi ja se aiheutti stressiä. Käyttäjäyritykset lähettivät työntekijöitä välillä aikaisemmin kotiin työnvuoroista kuin mitä oli alkujaan sovittu. Tämä aiheuttaa ansion menetystä ja mielenharmia työntekijöille.

9.4. Keinoja vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyden parantamiseen

Vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyttä voidaan parantaa yhdessä käyttäjäyritysten kanssa kiinnittämällä erityishuomiota työntekijöiden perehdyttämiseen. Voidaan perustaa asiakkaan kanssa työryhmä, jossa sovitaan vuokratyöntekijöiden perehdytysmalli. Tämä kirjallinen materiaali voidaan antaa työntekijälle ennen työn aloittamista, perehdytysmateriaali voidaan käydä läpi jo rekrytointitilanteessa. Rekrytointitilanteissa voidaan työntekijöitä ohjeistaa itse perehtymään esimerkiksi käyttäjäyrityksen www sivuille, joissa useilla ravintoloilla on a la carte lista ja viinilista. Joillakin hotelliketjuilla on jo käytössään palvelumalliin liittyvä perehdytyskoulutus, johon myös vuokratyöntekijät osallistuvat.

Palkat noudattavat pitkälti samaa linjaa kuin käyttäjäyrityksillä ja perustuvat yleensä työehtosopimukseen, monissa asiakkaiden ja henkilöstöpalveluyritysten välisissä sopimuksissa on määritelty palkkakatto työntekijöille. Pääkaupunkiseudulla palkat ovat yleensä korkeampia kuin työehtosopimuksessa. Etujen kohdalla henkilöstöpalveluyritysten on vaikea lähteä kilpailemaan esimerkiksi paikallisosuuskauppojen työntekijöilleen tarjoamille eduille.

Vuokratyöntekijöille voidaan tarjota samantyyppisiä etuja kuin vakituisille työntekijöille esimerkiksi liikuntaseteliä tai tehdä yhteistyökampanjoita alan yritysten kanssa esimerkiksi tarjota alennuksia työvaatteista tai työvälineistä esim. veitset, pullonavaajat jne.

Työvuorojen parempaa suunnittelua saadaan kehittämällä parempia tietojärjestelmiä, jossa työntekijä pystyy katsomaan omaa työkalenteriaan ja tätä kautta itse paremmin suunnittelemaan työvuoronsa.

Työntekijöiden olosuhteita käyttäjäyrityksissä voidaan parantaa jatkuvalla yhteistyöllä henkilöstöpalveluyrityksen ja käyttäjäyrityksen välillä. Pitää reagoida nopeasti palautteeseen, jota saadaan työntekijöiltä. Avoimella keskustelulla työntekijöiden kanssa pystytään luomaan paremmat työskentelyolot.

10. POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on ollut minulle haasteellinen projekti. Edellisen kerran olen opiskellut reilusti yli 20 vuotta sitten. Työn ohessa opiskelu on varmasti kaikille ihmisille yhtä haastavaa. Samoin kuin perheen, työn ja opiskelun yhdistäminen aiheuttavat omia haasteitaan. Toisaalta opinnäytetyön tekemisen kautta olen saanut työntekijöiltä arvokasta tietoa, jota voin hyödyntää tulevaisuudessa omassa työssäni ja keskusteluissa asiakkaiden kanssa, kun yhteistyötä käyttäjäyritysten kanssa kehitetään.

Työn tavoitteena oli selvittää mitkä seikat vaikuttavat HR Housen vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyteen ja yrittää vastausten perusteella löytää keinoja, joiden avulla HR House yrityksenä voi parantaa vuokratyöntekijöidensä työtyytyväisyyttä ja tätä kautta jopa parantaa asiakkaan eli käyttäjäyrityksen tuottavuutta. Minun mielestäni vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyden parantaminen vaatisi hyvää ja tiivistä yhteistyötä henkilöstöpalveluyritysten ja käyttäjäyritysten välillä. Mikäli kaikilla osapuolilla on yhteisymmärrystä lähteä viemään asiaa yhdessä eteenpäin niin, sitä kautta syntyisi paras lopputulos.

Palvelualoillahan työntekijöiden tyytyväisyys näkyy suoraan asiakasrajapinnassa. Ne vuokratyöntekijät, joita oli kohdeltu vakituisten työntekijöiden kanssa samanvertaisena, kokivat saaneensa eniten tietoa ja parempaa perehdytystä työskennellessään käyttäjäyrityksissä ja kokivat myös työtyytyväisyyttä. Käyttäjäyrityksissä esimiehien ja työtovereiden rooli on erittäin iso esimerkiksi aineettomassa palkitsemisessa ja työilmapiirin luomisessa. Vuorovaikutuksen ollessa hyvä vuokratyöntekijät menevät mielellään työhön käyttäjäyritykseen ja sitoutuvat paremmin työntekoon. Tällä tavalla käyttäjäyrityksen asiakaspalvelu paranee ja sitä kautta tuottavuus paranee. Toimintojen tehostamisesta johtuen etenkin yrityksen henkilöstökuluissa pyritään säästämään eikä aina ymmärretä, minkälainen vaikutus on kulujen säästämisellä esimerkiksi työntekijöiden perehdyttämisessä.

Omasta mielestäni onnistuin saamaan esittämiini kysymyksiini syvällisiä vastauksia. Työntekijöiden tyytyväisyyttä työhönsä selvitettiin tekemällä teemahaastatteluja, joissa he pääsivät kertomaan avoimesti omia mielipiteitään tyytyväisyyteen vaikuttavista seikoista. Kaikki haastatellut olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä omaan työhönsä ja ilmaisivat pitävänsä vuokratyöntekijänä toimimista omana valintanaan. Vaikka omaan itse pitkän työkokemuksen alalta, monet työntekijöiden vastaukset yllättivät minut. En esimerkiksi olisi osannut odottaa, että melkein kaikkien vastauksissa nousi esille työn fyysinen raskaus suhteessa lepoaikaan. Huomasin, että oma ajattelutapani on hyvin asiakaslähtöinen, enkä ole tullut ajatelleeksi asioita työntekijöiden kannalta. Henkilöstöpalveluyrityksessä pyritään lähtökohtaisesti aina etsimään työntekijä käyttäjäyrityksen tarpeeseen lyhyelläkin aikataululla, esimerkiksi sairaustapauksissa. Tämä voi aiheuttaa työntekijöissä ärtymystä ja sen myötä heidän lepoaikansa voi jäädä liian lyhyeksi. Tähän voisi auttaa työvuorojen parempi suunnittelu ja henkilöstöpalveluyrityksessä paremmat ja tehokkaammat tietojärjestelmät. Kokonaan tästä ongelmasta tuskin päästään koskaan.

Vastauksissa ilmeni yhtäläisyyksiä Wexleyn ja Yuklin teoriaan tyytyväisyydestä, kuten esimerkiksi palkkioiden osalta. Suurin osa oli tyytyväinen palkkaansa, koska se oli juuri sellainen mitä työntekijä odottikin sen olevan. Muiden etujen kohdalla sen sijaan oli suurta tyytymättömyyttä. Henkilöstövuokrausta tehdään ravintola-alalla hyvin pienellä katteella ja kilpailu toimialalla on kovaa. Tämä vaikuttaa siihen, että mielestäni on aika mahdotonta päästä kilpailemaan eduista esim. osuuskauppojen kanssa, joilla on mahdollisuus tarjota tuntityöntekijöille rahallisia etuuksia omiin myymälöihinsä.

Työntekijät kokivat, että heidän oli vaikea suunnitella työaikojaan ja hahmottaa kalenteriaan, koska työvuoroja tarjotaan sattuman varaisesti ja usein soitto työtarjouksesta tuli myös silloin, kun he eivät olleet kalenterin vieressä. Pelko siitä, ettei työsuhde jatku, mikäli ei ota vastaan tarjottuja vuoroja aiheuttaa myös työntekijöille henkistä raskautta. Tyytymättömyyttä aiheuttivat ennalta odottamattomien tilanteiden aiheuttama kiire, esim. poikkeuksellisen iso asiakasmäärä suhteessa henkilökunnan vähyyteen, jos henkilökunnasta oli joku yllättäen sairastunut. Ylipäätään jatkuvassa kiireessä työskentely lisäsi työn raskautta.

En ollut tullut aiemmin ajatelleeksi sitä, että etenkin tarjoiluvuoroissa vuokratyöntekijät tekevät usein lyhyempää vuoroa kuin käyttäjäyrityksen omat vakituiset työntekijät ja ovat koko työvuoronsa ajan tehollisessa työssä. Luultavasti tämä pidemmällä jaksolla on hyvin raskautavaa. Wexleyn ja Yuklin teoriassa ei puhuta kiireen ja tehokkuuden vaikutuksesta työtyytyväisyyteen, uskoisin sen johtuvan siitä, että työn tehokkuuteen ja tuottavuuteen on alettu kiinnittää huomiota entistä enemmän viime vuosikymmeninä.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haasteista huolimatta ollut erittäin antoisaa. Vähän takapakkia työni valmistumiseen aiheutti iäkkään äitini poismeno lokakuussa 2010, tosin hän menehtyi pitkän sairauden murtamana ja asia ei tullut minulle ja läheisilleni täytenä yllätyksenä. Olen työskennellyt varsin itsenäisesti, koska muunto opiskelijana kurssien määrä on pienempi ja varsinaista lähiopetusta ei ole enää ollut. Ohjaavalta opettajaltani Sadulta olen saanut tarvittaessa ohjausta ja kannustusta samoin kuin tutor opettajaltani. Myös perheeni ja sisareni on tukenut minua matkan varrella.

LÄHTEET

EK 2011. Luettu 6.2.2011.

http://www.ek.fi/henkilostopalveluyritysten_liitto/liitetiedostot/Auktorisointiesite_web.pdf.

Eskola, J. Suoranta J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Helsinki. Tammi.

Factum Uusi tietosanakirja 7 2005. Porvoo: WS Bookwell Oy

Hakonen, A., Hakonen, N., Hulkko, K. & Ylikorkkala, A. 2005. Palkitse taitavasti: palkitsemistavat johtamisen välineenä. Helsinki: WSOY.

Henkilöstöpalveluyritystenliitto. 2010. Luettu 26.2.2011.

http://www.hpl.fi/henkilostopalveluyritysten_liitto/auktorisointi/index.php

Henkilöstöpalveluyritysten Liiton asiakastutkimus 2008. Luettu 26.2.2011.

http://www.ek.fi/henkilostopalveluyritysten_liitto/asiakastutkimus/asiakastutkimus.php

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirvikorpi, H. 8/2010 Fakta. HR-ihminen, opettele bisneskieltä. s. 44.

HOK-Elanto. Luettu 20.7.2011.

www.digipaper.fi/hok_elanto/44302/index.php?pgnumb=2

HR House Oy 2011. Luettu 26.2.2011. www.hrhouse.fi

HSE:n kielten ja viestinnän laitos tiedote 2008. Viestinnän merkitys yrityksissä kasvaa. Luettu 6.3.2011.

http://www.hse.fi/FI/news/services/2008/tiedote_18042008.htm

Helsingin Sanomat. Tutkimus: Hyvä työilmapiiri tärkein motivaation lähde. 2010. Luettu 16.10.2010.

<http://www.hs.fi/talous/artikkeli/Tutkimus+Hyvä+työilmapiiri+tärkein+motivaation+lähde/1135256442086>

Juuti, P. 1992. Organisaatiokäyttäytyminen. Aavaranta-sarja n:o 18. 2. painos. Keuruu: Otavan painolaitokset.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otava.

Järjestötoiminnan tietopalvelu – Järjestö- ja yhdistystoiminta,”Se on jo Intrassa – Sisäisen viestinnän rajattomat mahdollisuudet 2007. Luettu 6.3.2011.

<http://www.kansalaisfoorumi.fi/jesta-yhdistystoiminta/se-on-jo-intrassa--sisen-viestinnrajattomat-mahdollisuudet.html>.

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lith, Pekka.2010. Muistio koti- ja ulkomaisen työvoiman käytön laajuudesta, pelisäännöistä ja henkilöstöpalveluyrityksistä. Luettu 6.5.2011.

<http://web.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=el16910101949623&cmd=download>

Liukkonen, J., Jaakkola, T., Kataja, J. 2006. Taitolajina Työ. Helsinki: Edita Prima Oy.

Locke, E.A.1976.Nature and causes of job satisfaction. Teoksessa Dunnette, M.D.(toim.) Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago:Rand McNally.

Lämsä, A-M. , Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.

Opettaja eLehti. 10.9.2010. Hyvä henki tärkeintä työpaikalla. Luettu 20.2.2011.

http://www.oaj.fi/pls/portal/docs/PAGE/OPETTAJALEHTI_EPAPER_PG/2010_36/150860.htm.

Opteam 2011. Nestorit - työelämän joustavat konkarit. Luettu 27.7.2011.

<http://www.opteam.fi/tyonantajalle/seniorit/>

PAM 2011. Duuniopas. Luettu 21.7.2011.

<http://www.pam.fi/fi/teemat/duuniopas/Sivut/Palkka.aspx>

PAM 2011. Vuokratyö. Luettu 26.2.2011.

<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuhde/vuokratyo/Sivut/Default.aspx>

Psycon. Esimiehen käsissä työyhteisön hyvinvointi ja tulos.2006. Luettu 2.7.2011

http://www.psyko.fi/ajankohtaista/psycon_views/0601/fi_FI/esimiehen-kasissa-tyoyhteison-hyvinvointi-ja-tulos/

Peltonen, M., Ruohotie, P.,1987. Menetelmiä työhalun parantamiseksi. Keuruu: Otava.

Perkka-Jortikka, K. 2008 Työmotivaatio eli työtahto. Luettu 10.10.2010.

<http://katriinaperkkajortikka.puheenvuoro.uusisuomi.fi/42310-tyomotivaatio-eli-tyotahto>

Pöyhönen, Terhi 1987: Työtyytyväisyyden rakentuminen. Teoksessa Lindström, Kari –Kalimo, Raija (toim.): Työpsykologia terveys ja työelämän laatu. Helsinki: Työterveyslaitos. 127-141.

Raatikainen, SL. 2004.Sairaanhoitajien työtyytyväisyys ja työn kuormittavuus tehohoidossa. Progradututkielma. Kuopion yliopisto.Hoitotieteen laitos.Kuopio.910.

Ruohotie, P. & Honka, J 2002. Palkitseva ja kannustava johtaminen. 1.-2. painos. Helsinki: Edita.

Saarinen, M. 2005. Pätkätyö. Työnantajan ja palkansaajan opas. Helsinki, Edita.

SAK. 10.1 2001. Hyvä työyhteisö. Luettu 26.2.2011.

<http://www.sak.fi/suomi/tyossa.jsp?location1=2&sl2=8&sl3=1&id=29905&lang=fi>

Sinivuori Saara. Ravintoloitsija, Aleksin Ravintolat. Haastattelu 30.5.2011.

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

STTK 2011. Luettu 20.7.2011.

<http://www.tyoelamaan.fi/fi-fi/tyon-eri-muodot/miten-parjata-patkatoissa/patkatyontekijan-palkka-edut-ja-lomat/>

STTK 2011. Työssä jaksaminen. Luettu 14.7.2011 www.sttk.fi/fi-fi/tyossajaksaminen

Sädevirta, M.2002.Määräaikaiset työsuhteet ja työvoiman vuokraus. Helsinki, WSOY Lakitieto.

Taivainen Outi. Toimitusjohtaja HR House Oy. Haastattelu 15.5.2011.

Taloussanomat 4.10.2006. Luettu 14.10.2010.

Taloussanomat 27.1.2007. Luettu 13.10.2010.

Taloustaito 6.5.2011. Kysely. Työssä jaksaminen askarruttaa suomalaisia.

Luettu 27.7.2011 <http://www.taloustaito.fi/fi-FI/u/?groupId=3232b57d-2477-42ab-b401-0a3473dca5e9&announcementId=93747ffe-fd12-4656-b1bb-29fda2773bed>

Tilastokeskus 2006. Luettu 16.11.2010. <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

T-Media. Työnantajamaine 2007 -tutkimus: Hyvä ilmapiiiri palkkaa tärkeämpi.

Luettu 26.2.2011.<http://www.t-media.fi/tyonantajamaine-2007-tutkimus-hyva-ilmapiiiri-palkkaa-tarkeampi/>

Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 26.2.2011.

<http://www.tem.fi/?89506%20m=101754&s=2467>

Työsuojelu 2009. Luettu 20.8.2011

<http://www.tyosuojelu.fi/upload/TiedoteVuokratyovoima18122009.pdf>

Työsuojeluhallinto 2011. Vuokratyön käsitteestä. Luettu 17.10.2010

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/vuokratyo>

Työsuojelurahasto 2011. Suorituksen johtaminen ja palkitseminen –kirja. Luettu 26.2.2011. <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-on-tutkittu/hanke?h=110022&n=tiedote>

Työsuojelurahasto 2011. Osaaminen ja eteneminen tärkeää nuorille esimiehille. Luettu 21.9.2011

<http://www.tsr.fi/uutistori/tiedotteet/tiedote/-/view/12616?cssType=text>

Työterveyslaitos 2011. Kokemukset ja asema työelämässä vaikuttavat elämisenhallintaan ja työn mielekkyyteen. Luettu

21.7.2011. http://www.ttl.fi/fi/tiedotteet/Sivut/tiedote4_2011.aspx

Työterveyslaitos 2011. Työyhteisön työhyvinvointi. Luettu 13.7.2011.

http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoyhteison_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx

Työturvallisuuskeskus 2009. Luettu 26.2.2011.

http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Työturvallisuuskeskus 2011. Työyhteisön ilmapiiri.

<http://www.tyoturva.fi/index.phtml?s=133> Luettu 26.2.2011.

Viitala, R. & Mäkipelkola, J. 2005. Työntekijä vuokrattuna. Helsinki: Työministeriö.

Vuokratyönopas 2009. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Vuokratyövoima Suomessa 2008-2010. Luettu 20.4.2011.

<http://web.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=el16910101949623&cmd=download>

Väänänen, A.2006. Sosiaalinen tuki työssä. Teoksessa K., Ahola, S. Kivistö & M.Vartia (toim.) Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Wexley, K. N. & Yukl, G. A. 1984. Organizational Behavior and Personell Psychology (re-vised edition). Illinois: Irwin.

Yle.fi. 2010.Uutiset. Vuokratyö kasvaa myös tulevaisuudessa. Luettu 20.2.2011.

http://yle.fi/uutiset/talous_ja_politiikka/2010/08/vuokratyo_kasvaa_myos_teollisuudessa_1899828.html?origin=rss.



Teemahaastattelu runko HR Housen vuokratyöntekijöille

Olen restonomiopiskelija Leeni Kaskela ja teen opinnäytetyötäni yhteistyössä HR House Oy henkilöstöpalveluiden kanssa. Työn tarkoituksena on selvittää työntekijöiden mielikuvia ja mielipiteitä työtyytyväisyyteen vaikuttavista asioista?

YLEISET TEEMAT

- Ikä
- Työkokemus vuosina
- Aiemmat työpaikat (vakituiset työsuhteet / vuokratyöpaikat)
- Työkokemus vuokratyöstä vuosina

AIHEESEEN LIITTYVÄT TEEMAT

- Vuokratyö
- Palkka / Edut / Palkitseminen
- Esimiehen johtamistavat / Perehdytys
- Tiedon kulku
- Työsuhteen jatkuvuus
- Työn sisältö
- Työilmapiiri

Apukysymykset haastatteluihin?

Oletko tyytyväinen työhösi?

- Mikäli olet, osaatko kertoa miksi?
- Mikäli et ole, osaatko kertoa miksi et ole?

Mitä palautetta olet saanut työstäsi esimieheltäsi/työtovereiltasi?

Minkälaista tietoa olet saanut?

- Henkilöstöpalveluyrityksestä / käyttäjäyrityksestä, jossa työskentelet

Miten sinua on perehdytetty?

Minkälainen vaikutus palkalla on työtyytyväisyyteesi?

Miten työtoverit vaikuttavat työssä viihtymiseen / työtyytyväisyyteen?

Miten työn sisältö vaikuttaa työtyytyväisyyteen?

Minkälaiseksi koet työsi haasteellisuus asteen?

Minkälaiset johtamistaidot esimiehelläsi sinun mielestäsi ovat?

Minkälainen merkitys sillä on, että työskentelet vuokratyöntekijänä?

Minkälaisia tunteita sinussa herättää työn jatkuvuus?

Minkälainen ilmapiiri työpaikallasi on?